31
Juridisch Loket

Aan de orde is het **debat** over **het afschaffen van het inloopspreekuur bij het Juridisch Loket**.

De **voorzitter**:
Ik heet alle aanwezigen in de zaal van harte welkom. In het bijzonder heet ik de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie welkom.

☐

De heer **Recourt** (PvdA):
Voorzitter. Nederland kent veel regels, heel veel regels. Het Juridisch Loket helpt heel veel mensen die de weg niet kennen in dat woud van regels. Bij het Juridisch Loket doet men dat laagdrempelig. Veel mensen zitten namelijk klem in die regels. Het Juridisch Loket helpt deze mensen op een laagdrempelige manier. Het Juridisch Loket helpt efficiënt. Ik heb dat met eigen ogen gezien, want ik ben er op werkbezoek geweest. Ik heb er naast een baliemedewerker gezeten die op afspraak werkte. Die laagdrempelige hulp is ook kostenefficiënt, want daarmee worden verdere procedures, en de inzet van advocaten, rechters enzovoorts voorkomen. De toekomstplannen voor het Juridisch Loket zijn dan ook heel terecht gemaakt.

We hebben het nu echter over de situatie vandaag. Vandaag zijn 20 van de 30 Juridische Loketten gestopt met het inloopspreekuur. Half mei stoppen de laatste tien. Ik vind het terecht dat men bij de Juridische Loketten bekijkt hoe het beter kan. Zo'n inloopspreekuur is immers niet voor iedereen even goed. Er komen mensen die hun papieren vergeten zijn. Ze hebben dan soms voor niets een reis gemaakt. Ze moeten met hun papieren terugkomen en kunnen pas dan worden geholpen. Er komen mensen bij het Juridisch Loket tegen wie na een uur wachten — we kennen allemaal de rijen hier in Den Haag — wordt gezegd: je bent hier nu wel, maar je moet eigenlijk bij een andere instantie zijn. Ik snap dus dat men bij het Juridisch Loket denkt: laten we dat verbeteren. Men wil eerst een telefonische afspraak maken. Men zegt: op die manier kunnen we meteen tegen de mensen zeggen wanneer ze worden verwacht en wat ze precies mee moeten brengen. Men kan zo nodig ook direct zeggen: u moet niet bij ons zijn, maar bij een andere instelling. Dat is dus goed. Ik snap ook dat men dit doet onder druk van de rijksbrede efficiencytaakstelling van het kabinet-Balkenende IV en het kabinet-Rutte I.

Maar er gaat wel degelijk iets mis. Door te stoppen met dat inloopspreekuur, staat een groep mensen letterlijk voor een gesloten deur. Het gaat om een kwetsbare groep mensen. Het is een groep mensen voor wie een telefonische afspraak een brug te ver is. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die de taal niet goed beheersen, mensen die geen dak boven het hoofd hebben of mensen die geen structuur kunnen aanbrengen in hun leven. Het gaat om mensen die mogelijk wat verward zijn, om mensen die geen telefoon of geen geld hebben. Juist deze kwetsbare groep mensen kan niet meer terecht bij het loket dat voor hen is bedoeld. Dat kan niet.

Ik roep in eerste instantie het Juridisch Loket op om een oplossing te bedenken waarmee men ook hulp kan bieden aan deze groep. De deur moet voor deze groep open worden gehouden. Die oplossing moet worden gevonden, wat mij betreft ook als dat betekent dat andere taken minder goed kunnen worden gedaan. Het is natuurlijk aan het Juridisch Loket zelf om te bepalen hoe dit moet gebeuren, maar je kunt je voorstellen dat wat men telefonisch wilde regelen, voor deze groep mensen wordt geregeld aan een open deur.

De heer **Van Oosten** (VVD):
De heer Recourt veronderstelt dat een aantal juridisch hulpbehoevenden gebrekkige kennis heeft. Nu melden deze mensen zich nog bij het spreekuur. Ook op zo'n spreekuur zullen deze mensen toch bijvoorbeeld moeite hebben om zich verstaanbaar te maken? Hoe lost zo'n probleem zich dan volgens de heer Recourt tijdens dat spreekuur op?

De heer **Recourt** (PvdA):
Vaak wordt er bijvoorbeeld een neefje meegenomen, of iemand anders die de taal wel spreekt. Mensen zijn in die zin wel inventief. Dat vraagt echter wel om een fysieke ruimte, om een loket. Aan de telefoon wordt dat alweer een stuk moeilijker. Door dat alleen maar telefonisch te kunnen doen, verhoog je die drempel juist voor deze groep.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik kan mij voorstellen dat het telefonische inloopconsult — laat ik het zo maar even aanduiden — ook met hulp van dat neefje kan worden gevoerd. Vaak heeft een telefoon namelijk een speaker. Dan kan dat neefje helpen met het vertalen of het verstaanbaar maken van de juridische hulpvraag, en kan vervolgens worden beoordeeld of het nodig is om een vervolgafspraak te maken. Met andere woorden, kan die inventiviteit niet ook via de telefoon gevonden worden en zou dit dus op die manier niet ook in het voorstel besloten kunnen liggen?

De heer **Recourt** (PvdA):
Veel kan via de telefoon, maar mijn bezwaar is nu juist dat een deel niet via de telefoon kan. Helaas gaat het zelfs over een niet onaanzienlijk deel. Die telefoon vormt een drempel. Je kunt wel zeggen dat je het moet regelen met een neefje bij de speaker, maar in de praktijk zal het betekenen dat mensen wegblijven bij het loket dat juist voor hen bedoeld is. Dat is het kind met het badwater weggooien, en dat moeten we niet doen.

De heer **Van Nispen** (SP):
Ik hoor de heer Recourt zeggen dat hij in eerste instantie het Juridisch Loket zelf oproept om te bekijken hoe dit hersteld kan worden of weer terug kan komen. Is de heer Recourt ervan op de hoogte dat het budget van het Juridisch Loket de laatste jaren is geslonken, dat er al ontzettend veel is gedaan aan efficiency en dat men eigenlijk op de harde nullijn staat, ook qua salarissen et cetera? Het is misschien goed om te bekijken of iets efficiënter kan, maar erkent de heer Recourt dat er op een gegeven moment een grens zit aan wat je redelijkerwijs nog aan efficiencymaatregelen kunt nemen? In hoeverre vindt hij het terecht om dit bij het Juridisch Loket zelf neer te leggen?

De heer **Recourt** (PvdA):
Ik erken zeker dat er een grens aan efficiency zit. Ik heb van min of meer dichtbij de worsteling kunnen zien, evenals de wijze waarop alle personeelsleden van het Juridisch Loket uitgedaagd zijn om dit te verbeteren. Ik mag vanaf deze plek geen wedervraag stellen, dus ik doe de constatering dat wij als Kamer niet over de bedrijfsvoering gaan. Wij gaan alleen over de uitkomsten. Voor wie is dat Juridisch Loket? Daar kan ik actief wat over zeggen en daarop zal ik de staatssecretaris actief aanspreken. Over de manier waarop het Juridisch Loket zijn werk inricht, kan ik dus niets zeggen. Zelfs de financiering is indirect, want die loopt via de Raad voor Rechtsbijstand, en dan komt pas het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Vandaar dat ik tegen hen zeg: zorg dat je in ieder geval deze heel kwetsbare doelgroep bedient. Wat mij betreft gaat dat ten koste van wat anders, bijvoorbeeld doordat er langere wachttijden voor de telefonische spreekuren komen. Dat is ook niet goed, want daarmee verlies je kwaliteit. Ik kan echter niet zeggen dat ik er een paar miljoen bij geef. Als dat zo zijn, zou dat bij de onderhandelingen over de voorjaarsnota moeten gebeuren. Ik ga er vooralsnog echter van uit dat dit niet nodig is, omdat het juridisch spreekuur wat mij betreft niet open hoeft blijven op de manier zoals het was. Mijn eis is — en dat zeg ik heel hard — dat die mensen niet alleen via de telefoon bij het loket kunnen komen, maar dat ze ook gewoon door een deur binnen kunnen komen en aan een balie kunnen zeggen wat hun probleem is en dan verwezen worden of een afspraak krijgen.

De heer **Van Nispen** (SP):
Ik snap ergens wel dat de heer Recourt die paar miljoenen niet in zijn achterzak heeft om rond te strooien; dat begrijp ik wel. Maar erkent hij dat er wel ergens een grens is? Ik vroeg me al weleens af waar die ligt bij de Partij van de Arbeid. Onder Balkenende IV is er door staatssecretaris Albayrak 50 miljoen bezuinigd. Onder dit kabinet, Rutte II, wordt er 85 miljoen bezuinigd op de gesubsidieerde rechtsbijstand. Dat is de toegang tot het recht voor mensen die dat echt nodig hebben. Nu lijkt het alsof er voor de PvdA een grens is bereikt. Dat lijkt me heel mooi, maar de heer Recourt kan toch niet ontkennen dat er ergens een verantwoordelijkheid ligt voor degene die, weliswaar via de Raad voor Rechtsbijstand, het Juridisch Loket financiert? Er kan toch niet aan het Juridisch Loket gevraagd worden om dat overeind te houden? Er ligt toch een belangrijke verantwoordelijkheid bij degene die dit financiert? Dat is in dit geval de overheid, de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie.

De heer **Recourt** (PvdA):
Allereerst worden er twee dingen door elkaar gehaald. Over de bezuinigingen op de rechtsbijstand hebben we het nu niet. Dat is een ander debat, dat we hier al vaak gevoerd hebben en hier nog zullen voeren. Vandaag hebben we het echter over het Juridisch Loket, dat vrij is gehouden van bezuinigingen. Er ligt wel een taakstelling. In het kader van jij-bakken: die taakstelling hebben alle partijen in hun verkiezingsprogramma opgenomen, ook de SP en het CDA, en ook de Partij van de Arbeid. Dat neemt niet weg dat er een grens is aan wat je kunt doen met een bepaalde hoeveelheid geld. Ik heb al gezegd dat als die grens overschreden wordt, de heer Van Nispen bij me terug kan komen, maar niet op dit moment, want dat doen we bij de onderhandelingen over het geld voor Veiligheid en Justitie. Maar zover is het dus nog niet. Het gaat nu over de keuze die het Juridisch Loket heeft gemaakt door dat inloopspreekuur te schrappen en twee andere poten overeind te houden. Ik snap een deel van die keuze, maar niet de consequentie voor de meest kwetsbare groep. Die consequentie moet wat mij betreft teruggedraaid worden.

De heer **Schouw** (D66):
Het gaat over geld en over het einde aan de rek in het elastiek. Het gaat ook over de begroting van Veiligheid en Justitie. Staat de heer Recourt nog steeds achter de uitspraak, namens zijn fractie neem ik aan, dat er geen verdere bezuinigingen moeten komen op Veiligheid en Justitie?

De heer **Recourt** (PvdA):
Daar krijgen wij nog een apart debat over. Mijn uitspraak was: geen verdere bezuiniging op de instanties van Veiligheid en Justitie. Als daar een pot met geld staat, mag dat geld weg. Daar gaat het mij niet om. Die pot geld staat er overigens niet, hoor. Maar we moeten niet meer bezuinigen op het Openbaar Ministerie of de rechter enzovoorts en daar sta ik achter.

De heer **Schouw** (D66):
Het is goed om even die bevestiging te hebben, want dit betekent dat er wel een probleem is bij Veiligheid en Justitie. Er zijn nog wel meer potjes. Nu wij hier vanavond toch zo'n belangrijk debat voeren, zou het dan niet redelijk zijn om tegen de staatssecretaris te zeggen dat wij graag willen dat de inloopspreekuren blijven bestaan daar waar dat kan? En als dat een paar centen kost, zet dat dan toch maar op het lijstje. Is die route niet verstandiger en eerlijker dan te zeggen: kijk eens of het budgettair neutraal kan, pers nog eens wat in de bedrijfsvoering en kijk eens of je misschien met goedkopere stagiaires geld kunt vinden? Acht de heer Recourt de kans reëel dat je in de organisatie nog iets kunt vinden? Is het niet veel beter om te zeggen: laat het maar wat kosten en dan zien we wel?

De heer **Recourt** (PvdA):
Ik heb die verantwoordelijkheid genomen door te zeggen dat ik het dan op een ander moment moet regelen. Maar zover ben ik nog niet, want ik heb ook een aantal telefoontjes gepleegd. Ik belde naar het Juridisch Loket en daar zei men dat men er echt geld bij moest krijgen. Ik belde ook met de financier van het Juridisch Loket en die zei: nou, dat is helemaal niet waar; het is niet helemaal op orde bij het Juridisch Loket. Ik kwam dus in een centenstrijd terecht en daar ben ik geen Kamerlid voor. Ik ben ervoor om in dit geval de staatssecretaris aan te spreken op de service. Waar is het Juridisch Loket voor? Dat is om de hulp aan de kwetsbare groep — wat mij betreft gaat het helemaal niet om alle kwetsbare groepen — op orde te houden. Dat is het beroep dat ik doe. Ik denk dat dit kan het met het geld dat nu naar de loketten gaat, maar ik eindig met te zeggen dat ik niet de manager van het Juridisch Loket ben. Ik kan dus niet zelf aan de knoppen draaien. Ik hoop alleen dat ik met de fractie van D66 kan zeggen: houd de deur op een bepaalde manier open.

De heer **Oskam** (CDA):
Het is goed om te horen dat de PvdA nu toch ook vindt dat het inloopspreekuur open moet zijn. Ik vind dit wel een beetje het paard achter de wagen spannen. De heer Van Nispen vroeg een spoeddebat aan toen de inloopspreekuren nog niet gesloten waren, maar wij wel al daarover geïnformeerd waren. Graag wil ik van de heer Recourt weten waarom het verzoek om dat debat door de Partij van de Arbeid is getorpedeerd. Nu zijn ze gesloten en hebben wij het wel erover.

De heer **Recourt** (PvdA):
We gaan nu even het debatje overdoen dat destijds bij de regeling heeft plaatsgevonden. Toen de SP, inmiddels twee weken geleden, vroeg om een debat, hebben wij eerst om een brief gevraagd om te weten te komen hoe het zat. Die brief was er nog niet. Dat is een vrij normale gang van zaken. Toen die brief kwam en daaruit bleek dat het loket inderdaad dicht zou gaan, heb ik zelf actie ondernomen, samen met de SP overigens. De SP en de Partij van de Arbeid vinden dat dit moet. Daarbij komt ook nog eens — dat heb ik bij de regeling gezegd en net herhaald — dat ik eerst heb gebeld om te bekijken of het niet sowieso op te lossen was. Nee, bleek mij. Toen moest er dus wel een debat komen.

De heer **Oskam** (CDA):
Het gaat mij er niet om, de regeling over te doen. Het punt is dat de inloopspreekuren nu gesloten zijn. Er is heel veel gedoe en ellende. Wij moeten dat allemaal weer herstellen omdat de heer Recourt een brief wilde. Ik denk dan: trek het boetekleed aan en zeg dat dat niet handig geweest is.

De heer **Recourt** (PvdA):
Ja, maar het gaat nu over de periode van een week. Wij zouden ongeveer een week vertraging hebben. Dit is een traject dat al maanden in de steigers staat en voorbereid is. Die week maakt dus niet het verschil, kan ik tegen de heer Oskam zeggen.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Ik ben blij om van de PvdA te horen dat de hulp voor de allerkwetsbaarste groepen aandacht krijgt, net zoals die dat krijgt van GroenLinks. Ook ben ik blij dat er een deur op een kier staat om toch iets meer te regelen, zodat mensen bij een Juridisch Loket kunnen komen. We horen nog precies hoe dat vorm zou kunnen krijgen, maar het wordt in ieder geval geregeld voor de allerkwetsbaarsten. De mensen die daar net niet toe behoren, moeten bellen. De belkosten zijn €0,25 per minuut. Uit informatie van de Vereniging Sociale Advocatuur Nederland weet ik dat wachttijden van vijftien tot twintig minuten absoluut geen uitzondering zijn. Dit bij elkaar geteld, kom je vrij snel op een hoog bedrag. Ik heb eens bekeken hoe dat bij andere organisaties zit. De heer Recourt weet het misschien wel of misschien niet, maar bij bijvoorbeeld het UWV — daar moet je ook eerst naar bellen — is het €0,04 per minuut. En bij het UWV zitten niet alleen maar de allerkwetsbaarste groepen; daar zit in zijn algemeenheid een andere doelgroep. Zonder er in de Kamer een aparte begrotingsregeling aan te wijden, vindt de heer Recourt net als GroenLinks dat het goed zou zijn als de belkosten op hetzelfde niveau zitten als die van het UWV?

De heer **Recourt** (PvdA):
Het liefste zou ik het gratis hebben, maar ik snap dat het uit de lengte of de breedte moet. Mijn oplossing is dus niet gelegen in het lager maken van de belkosten. Op het moment dat de belkosten een enorme drempel zijn, kun je wat mij betreft naar de open deur, waar ik wel om vraag. Het tweede punt is dat reizen vaak veel hogere kosten geeft dan de belkosten. Dat gebeurt vaak, want niet iedereen woont in de grote stad waardoor hij op de fiets naar het Juridisch Loket kan. Eerst telefonisch een afspraak maken is dan juist veel voordeliger, omdat het extra reiskosten voorkomt. Het is dus niet altijd negatief. Maar ik geef toe: gratis maken zou nog beter zijn. Alleen heb ik het geld daarvoor niet, dus stel ik het ook niet voor.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Maar dan ga je er dus van uit dat het niveau van bezuinigingen absoluut onontkoombaar is. Dat is gewoon een keuze. Het is dus de keuze van de PvdA om tegen mensen te zeggen: als je het je niet kunt permitteren om te reizen omdat dat heel erg duur is, moet je die belkosten maar bij elkaar zien te grabbelen. Want het is voor mensen echt een reëel bedrag. Zij hebben niet elke keer €5 of €6 liggen om te bellen en een tijd in de wacht te zitten. Nogmaals is dus mijn vraag: zou niet geregeld moeten worden dat er — kijk naar de Grondwet — in ieder geval toegang is? Het Juridisch Loket was uitgerekend zelf een bezuinigingsmaatregel, om te zorgen dat de toegang tot de rechter bewaard zou blijven en er zo veel mogelijk buitenrechtelijk afgedaan zou worden. Dat is een succes. Nu ga je die toegang eigenlijk weer afknijpen door het of fysiek onmogelijk te maken of er flinke kosten tussen te zetten. Vindt de PvdA niet dat we daar toch iets aan zouden moeten doen, bijvoorbeeld door te bekijken hoe we die belkosten kunnen verlagen?

De heer **Recourt** (PvdA):
Die toegang willen wij juist niet afknijpen. Dat is de essentie van dit debat: wij willen het loket openhouden. En natuurlijk gaat politiek over keuzes maken, maar die keuzes maakt de PvdA niet alleen. Als ik het goed heb, staat ook in het verkiezingsprogramma van GroenLinks een generieke korting ingeboekt. Alle partijen hebben dat namelijk gedaan, om aan bezuinigingsopdrachten te voldoen. Het is dus wel heel makkelijk om te zeggen: we waren er wel voor, maar nu het zover is niet. Voor de volledigheid zeg ik nog maar dat er geen extra bezuinigingen op het Juridisch Loket zijn geweest dan de algemene korting die alle overheidsinstanties van Justitie hebben gehad. Daar hebben we allemaal de intentie toe gehad. Het is dus wat makkelijk om nu te zeggen: wij lopen weer weg van die keuze.

De heer **Kuzu** (Groep Kuzu/Öztürk):
Een bekend credo luidt: regeren is vooruitzien. Heeft de heer Recourt vanwege de taakstelling dit hele fiasco niet aan zien komen?

De heer **Recourt** (PvdA):
Ik heb dat in ieder geval niet tijdig zien aankomen. Ik zag het overigens op enig moment wel aankomen, namelijk toen ik daar op werkbezoek was.

De heer **Kuzu** (Groep Kuzu/Öztürk):
Dat is goed om te constateren. We hebben nu de situatie dat de inloopspreekuren er niet meer zijn en dat in mei bij de overige tien locaties die spreekuren er niet zijn. Wat is concreet het voorstel van de PvdA als het gaat om de taakstelling en als we het niet redden? Als dus binnen de organisatie, binnen het management van het Juridisch Loket, de afweging die de PvdA voorstelt van minder telefoontjes en meer inloopspreekuren niet werkt, wanneer is zij dan van plan om over de brug te komen en het Juridisch Loket in financiële zin tegemoet te komen?

De heer **Recourt** (PvdA):
Bij de voorjaarsnota. Ik zeg daarbij dat het volgens mij wel kan binnen de financiële taakstelling die er nu ligt.

Ik ben bijna klaar met mijn betoog. Ik had het Juridisch Loket zelf er al toe opgeroepen en tot slot roep ik de staatssecretaris op om dit te regelen. Nogmaals, de Kamer gaat niet over de bedrijfsvoering, en de staatssecretaris ook niet. Dat vraag ik dus niet van hem. Ik vraag hem wel om iets te doen voor die doelgroep, voor de meest kwetsbare mensen die nu in de kou staan. We kunnen er via de staatssecretaris wel voor zorgen dat die groep toch bij het Juridisch Loket terechtkan.

De Partij van de Arbeid vindt dat de deur van het Juridisch Loket weer open moet voor die groep, voor de meest kwetsbare mensen. Ik heb ze hier al vaak genoemd. Die mensen hebben onze hulp nodig. Het loket is bedoeld voor laagdrempelige hulp en die moeten we regelen.

☐

De heer **Van Nispen** (SP):
Voorzitter. Hier om de hoek zit het Juridisch Loket, net als op nog 29 plekken in het land. 's Morgens staat er een lange rij wachtenden op de stoep. Dat zijn mensen met een juridisch probleem die niet dusdanig rijk zijn dat ze zelf een advocaat kunnen betalen. Het Juridisch Loket gaat een klein beetje aan het eigen succes ten onder, zo lijkt het wel. Omdat er zo veel klanten komen, zijn de wachtrijen steeds langer geworden en daarom worden de balies nu gesloten. Op twintig plekken zijn ze sinds vorige week al dicht en op tien plekken, waaronder in de grote steden, gaan ze dicht per 11 mei, tenminste als wij daar vanavond geen stokje voor steken. Het Juridisch Loket heeft de afgelopen jaren flink wat mensen moeten ontslaan als gevolg van bezuinigingen en er is nu eigenlijk geen andere keus dan deze drastische maatregel: het sluiten van alle balies en de inloopspreekuren in het hele land. De SP vindt dat echt heel erg onwenselijk.

Dit is de meest laagdrempelige vorm van rechtshulp, waar grote behoefte aan is. Het aantal klanten stijgt. De juridische problemen zijn er niet minder op geworden, terwijl er wel minder mogelijkheden zijn om rechtsbijstand te krijgen. Advocaten zijn duur en op de gefinancierde rechtsbijstand wordt bezuinigd.

Het sluiten van het inloopspreekuur wordt verdedigd door te zeggen dat die mensen voortaan maar moeten bellen — dat is dus voor €0,25 per minuut — of dat zij online een afspraak moeten maken. De staatssecretaris ziet toch zelf hopelijk ook wel dat dit een drempel is. Ik denk dat wij ons heel goed moeten realiseren over welke doelgroep het gaat. Een advocaat die contact met mij opnam, schreef: "Nogal wat van mijn cliënten zijn niet zo sterk aan de telefoon. Ze spreken moeizaam Nederlands en kunnen hun probleem niet zo goed verwoorden. Die mensen moeten nu telefonisch gaan uitleggen wat hun juridisch probleem is. Dat is een enorme extra drempel." Ik wijs de staatssecretaris erop dat 1,3 miljoen mensen laaggeletterd zijn. De meerwaarde van het inloopspreekuur was juist dat mensen binnen konden lopen om een huurovereenkomst of een dagvaarding te laten zien. Dat gaat toch niet per telefoon?

Ook vanuit financieel oogpunt is dit een slechte ontwikkeling. Goedkoop zal duurkoop zijn. Uit het onderzoek van Significant! blijkt dat bijna een kwart van de mensen is geholpen met het spreekuur. Het krijgt van de klanten als gemiddeld rapportcijfer een 8,4 en is goedkoper. Het plan is dan ook niet goed doordacht en strookt niet met de eerdere bezuinigingsplannen van 85 miljoen euro van de vorige staatssecretaris. Gelukkig is het grootste deel van deze slechte plannen nu wel in de ijskast gezet in afwachting van de commissie-Wolfsen, die onderzoek doet. In deze plannen was echter juist wel een versterking van de eerstelijnsrechtsbijstand, een versterking van het Juridisch Loket dus, voorzien. Als de vorige staatssecretaris het Juridisch Loket kon versterken, waarom vindt deze staatssecretaris dat dan niet zijn verantwoordelijkheid? Waarom wordt het Juridisch Loket nu verzwakt door de afschaffing van de spreekuren? Hoe kan het dat deze staatssecretaris in zijn brief eigenlijk schrijft dat dit niet zijn verantwoordelijkheid is? Dat kan toch niet? Ik zeg nogmaals tegen de staatssecretaris: doe dit niet!

Zeker nu de commissie-Wolfsen aan de slag is, mogen we dit niet laten gebeuren. We moeten natuurlijk op de resultaten van dat onderzoek wachten, maar — laat dat duidelijk zijn — wat ons betreft wordt het inloopspreekuur helemaal niet afgeschaft. Ik krijg graag een reactie van de staatssecretaris op mijn vraag over de commissie-Wolfsen, die nu aan de gang is. In ieder geval wil ik van de staatssecretaris de toezegging dat de tien balies in onder andere de grote steden niet gaan sluiten per 11 mei. Graag krijg ik daar een reactie op.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik probeer toch even uit te vinden om welke doelgroep het de heer Van Nispen met name gaat. Deelt de heer Van Nispen toch ook de gedachte dat het in veel gevallen op zijn minst nuttig kan zijn om van tevoren telefonisch of via het internet de aanstaande klant er even attent op te maken dat hij bijvoorbeeld zijn dossier of een kopie van zijn paspoort moet meenemen?

De heer **Van Nispen** (SP):
Natuurlijk is het terecht als mensen via de website of andere vormen van communicatie gestimuleerd worden om eerst even te bellen zodat hun precies verteld kan worden wat zij moeten meenemen of als zij erop gewezen worden dat er een heleboel juridische informatie op de website van het Juridisch Loket staat, waar heel veel mensen ook gebruik

van maken. Dat gebeurt natuurlijk al, maar er blijft een groep mensen die gewoon hun dossier — dat zijn echt niet grote pakken papier maar dat is bijvoorbeeld de ontvangen dagvaarding, de huurovereenkomst of de arbeidsovereenkomst — meenemen naar dat inloopspreekuur. Daar is behoefte aan. Ik weet niet of de heer Van Oosten de wachtrijen weleens heeft gezien. Dat zijn echt niet allemaal mensen die daar voor hun lol staan te wachten. Als ze hadden begrepen dat je kon bellen en als dat niet zo duur was geweest als het nu is, dan hadden ze dat misschien wel gedaan.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Maar dan wil ik toch nog even terugkomen op de wachtrijen. We kunnen het die mensen allemaal moeilijk individueel gaan vragen, maar zou u er zich een voorstelling van kunnen maken dat een aantal van hen er baat bij zouden hebben gehad als ze eerst even hadden gebeld? Dan hadden ze te horen gekregen: als u nu komt, wordt u teruggestuurd omdat u uw stukken moet meenemen. Op die manier wordt het voor een nog weer kleinere groep dan u nu aangeeft, wel zo efficiënt om eerst even te bellen om het probleem neer te kunnen leggen, waarbij hun dan tevens verteld wordt dat ze hun stukken mee moeten nemen, zodat aanvullend een gesprek buiten het Juridisch Loket kan plaatsvinden.

De heer **Van Nispen** (SP):
Natuurlijk heeft een groep mensen daar inderdaad baat bij. Ik erken ook dat een groep mensen beter eerst had kunnen bellen. De vraag is echter wel hoe je al die mensen bereikt, zodanig dat ze zich dat ook realiseren. Dit nog afgezien van het feit dat het geld kost om te bellen. Natuurlijk is dat interessant en die vraag kunnen we ook best aan de staatssecretaris stellen, maar de SP vindt wel dat de oplossing van dit probleem dat de heer Van Oosten nu aan de orde stelt, niet is om het inloopspreekuur af te schaffen en de mensen voortaan maar te laten bellen met een betaald nummer of ze op de website te laten kijken. Daar los je dat probleem natuurlijk niet mee op. Dan blijven die mensen die dit niet weten of die niet de mogelijkheden hebben om zich uit te drukken via de telefoon, in de kou staan. Voor die doelgroep moet het dus gewoon mogelijk blijven.

Ik vroeg de staatssecretaris al om de toezegging dat in ieder geval niet de balies in de grote steden per 11 mei dichtgaan. Verder vraag ik hem ervoor te zorgen dat de twintig balies die nu een week dicht zijn, op zo kort mogelijke termijn weer opengaan, voor op z'n minst twee ochtenden per week, na gemeten behoefte, teneinde de voorziening die er was, er weer te laten zijn. Ik heb mij laten vertellen dat er ongeveer 1 miljoen euro nodig is om de inloopspreekuren niet af te schaffen. Mag ik daarop de reactie van de staatssecretaris?

Ik vraag hem verder iets te doen aan het doorverwijzingscircus dat we nu kennen en dat ook wel diagnose en triage wordt genoemd. Klanten die al bij een advocaat zijn, moeten nu eerst nog de zinloze weg naar het Juridisch Loket maken om €53 korting op de eigen bijdrage te krijgen. Zouden we daar niet iets aan kunnen doen?

Tot slot moet deze staatssecretaris voorkomen dat een laagdrempelige voorziening waar in de praktijk behoefte aan is, wordt afgeschaft. De SP vindt echt dat we een verdere ontmanteling van de toegang tot het recht moeten voorkomen. Recht is geen luxeproduct; recht moet gewaarborgd zijn in een rechtsstaat. Uiteraard wil ik hierop graag een uitgebreide reactie.

☐

De heer **Oskam** (CDA):
Voorzitter. Het Juridisch Loket vierde vorig jaar zijn tweede lustrum: het bestond toen tien jaar. Er was en is helaas weinig reden voor een feestje. Er leven vooral zorgen over het Juridisch Loket, zowel bij de medewerkers als bij de mensen die er gebruik van maken.

In zijn brief van 2 april geeft de staatssecretaris aan dat het Juridisch Loket meer maatwerk nastreeft door juridische vragen op afspraak en niet meer aan de balie te beantwoorden. Hoe ziet de staatssecretaris dit precies voor zich? De CDA-fractie vraagt de staatssecretaris in dat kader te reageren op de percentages uit de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand over het jaar 2013. 45% van het aantal klantcontacten verloopt via de telefoon en 30% via de balie. Een derde van de communicatie tussen de rechtzoekenden en het Juridisch Loket verloopt dus fysiek, via de balie, bij het inloopspreekuur, zoals we dat noemen. Welk effect heeft het afschaffen van deze mogelijkheden op de overbelasting van de andere klantactiviteiten? Wat betekent het afschaffen van het inloopspreekuur voor de vragen van rechtzoekenden, niet alleen die van de lage inkomens, maar tegenwoordig ook die van de middeninkomens? Wat zijn de gevolgen voor de doorverwijzingen naar advocatuur en mediation? Op welke wijze worden de effecten door de stichting het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand gemonitord? Wat zijn de criteria voor deze instanties om bij de staatssecretaris de noodklok te luiden als het de komende weken flink misgaat? Ook wil de CDA-fractie weten of er bij de Juridische Loketten nog meer maatregelen in de pijplijn zitten om de klantcontacten verder te beperken.

De CDA-fractie wil van de staatssecretaris horen hoe hij ervoor zorgt dat de toegang tot het Juridisch Loket gewaarborgd blijft. De SP zei het heel hard: het moet gewoon weer open. Dat geldt niet alleen voor de steden, maar ook voor de provincies. Neem bijvoorbeeld de loketten in Lochem en Heerlen. Het is belangrijk dat mensen er fysiek naartoe kunnen en dat het loket binnen een redelijke afstand ligt. Wat is de maximale afstand in kilometers die de staatssecretaris redelijk acht voor rechtzoekenden om naar het Juridisch Loket te gaan? Ik zie de staatssecretaris lachen, maar soms moeten mensen 100 kilometer rijden om er te komen. Hoe verhoudt de sluiting van de balies en de inloopspreekuren zich tot die maximale afstand? Wordt met het sluiten van de balies die toegang niet verder bemoeilijkt?

De CDA-fractie vraagt de staatssecretaris om hierbij de reactie te betrekken van de vorige staatssecretaris van 4 november jongstleden op het rapport waarin de uitgevoerde pilots inzake de eerstelijnsrechtsbijstand zijn beschreven. Hierin dicht de staatssecretaris nog een grote waarde toe aan het spreekuur. Hij zegt: uit de evaluatie van de pilots, waarbij is getoetst op het uitgangspunt dat zaken die in de eerste lijn kunnen worden opgelost, daar thuishoren en niet

moeten doorstromen naar de tweede lijn, blijkt dat het spreekuur een goede voorziening is. Hoe verhoudt deze opvatting van de staatssecretaris zich nu tot de sluiting van de balies of het inloopspreekuur?

In de korte brief van 2 april geeft de staatssecretaris aan dat het Juridisch Loket deze maatregelen moet nemen door de bezuinigingen van het kabinet-Balkenende IV en het kabinet-Rutte I. Collega Recourt zei dat net ook al. Ook binnen de begroting van dit kabinet is er echter een algehele taakstelling voor alle onderdelen. Dit is dus wel een heel goedkope manier van de staatssecretaris om de problemen van het Juridisch Loket van zich af te schuiven. Hopelijk wordt dat niet zijn handelwijze de komende tijd.

Inhoudelijk gezien valt deze opmerking ook niet goed te plaatsen. Het klopt dat de vorige kabinetten ook hebben ingezet op het terugbrengen van de kosten voor gesubsidieerde rechtsbijstand en ook bezuinigingsvoorstellen hebben gedaan. Ook onze partij heeft daaraan meegedaan. De CDA-fractie kan zich echter niet vinden in de wijze waarop het huidige kabinet naar financiële oplossingen zoekt. Dat is de afgelopen twee jaar in diverse debatten al aan de orde gekomen. Er wordt gesneden waar dat niet nodig is en waar dat zelfs schadelijk kan zijn. Het meest treffende voorbeeld is de eerstelijnsvoorziening bij het Juridisch Loket. Hoe kan de staatssecretaris nu enerzijds stellen dat het Juridisch Loket versterkt moet worden en anderzijds het budget van het Loket korten met maar liefst 9,6 miljoen? Die versterking van de eerste lijn is juist heel belangrijk. Hierdoor kunnen veel geschillen worden opgelost zonder dat een advocaat moet worden toegevoegd via gesubsidieerde rechtsbijstand. Kan de staatssecretaris aangeven tot welke reductie dit leidt in het budget van het Juridisch Loket dat ter beschikking wordt gesteld door de Raad voor Rechtsbijstand en het ministerie? Kan de staatssecretaris aangeven of dit plan nog steeds serieus op tafel ligt? Wat betekenen dergelijke bezuinigingen concreet voor het personeelsbestand, gerelateerd aan de toegenomen vraag in het afgelopen jaar bij het Juridisch Loket? Onderzoekt de Commissie onderzoek kostenstijging rechtsbijstand ook de besparing op het Juridisch Loket of komen die besparingen niet meer terug in de plannen van de staatssecretaris? En ik zie dat de heer Van Oosten mij gaat redden, voorzitter.

De **voorzitter**:
Ja, want u zag dat uw tijd op was. Wij doen nog een vraag en dan is het afgelopen, denk ik.

De heer **Oskam** (CDA):
Dat is goed, hoor.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Wellicht ziet de heer Oskam in mijn vraag aanleiding om een stuk van zijn aanvullende bijdrage eraan te plakken. Het is ook aan u, voorzitter, om te beoordelen of u dat toelaat. Even ter nuancering. Ik hoor de heer Oskam best ferme woorden uitspreken in de richting van deze staatssecretaris over zijn beleid ten aanzien van het Juridisch Loket. Zo vertaal ik het maar even. Nog los van de vraag of deze staatssecretaris bij de bedrijfsvoering ook werkelijk aan zet is — ik kom daar dadelijk in mijn bijdrage aan toe — kom ik nu tot mijn vraag. Deelt de heer Oskam wel de vaststelling dat de bezuinigingen waar wij het nu feitelijk misschien wel over hebben, voortkomen uit maatregelen van het kabinet-Balkenende IV en het kabinet-Rutte I? Met andere woorden: deelname van zijn eigen partij.

De heer **Oskam** (CDA):
Dat heb ik net ook gezegd. Het is natuurlijk een cumulatie van bezuinigingen. In Balkendende IV en Rutte I heeft het CDA ook een rol gespeeld. Maar het was ook Rutte II. Het probleem, waarover wij tijdens de begrotingsbehandeling vaker hebben gesproken en de komende tijd ook vaker gaan praten, is natuurlijk de bezuinigingen op de gesubsidieerde rechtsbijstand. Dan is het logisch dat je de Juridische Loketten ongemoeid laat. Ik reageer maar meteen op het voorstel van de heer Recourt dat de Juridische Loketten het vooral zelf moeten doen. Het is vooral dat totaal. Niet alleen het inloopspreekuur, maar ook het bellen naar het Juridisch Loket en de verdere verwijzing zijn een primaire behoefte. Collega Van Nispen zei het al: je struikelt bijna op de Herengracht. Ik zie Kamerleden over de weg naar de Tweede Kamer lopen omdat er zo'n rij staat bij het Juridisch Loket.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Wellicht dat de heer Oskam met veel van de collega's, hier vermoedelijk aanwezig, de opvatting deelt dat ware hij over de bedrijfsvoering van het Juridisch Loket gegaan, hij wellicht voor andere keuzes was gegaan. Die veronderstelling wil ik best aannemen. Tegelijkertijd stel ik wel vast — en ik vraag daarvan toch nog maar een keer de bevestiging — dat de taakstelling op grond waarvan dit alles plaatsvindt, wel degelijk voortkomt uit verantwoordelijkheid dragen door het CDA.

De heer **Oskam** (CDA):
Daar loop ik echt niet voor weg; dat is ook zo. Er zijn ook andere partijen verantwoordelijk voor. Het punt is nu eenmaal dat dit een onlogische keuze is. Als je gaat bezuinigingen op het hele circus en ook op de gesubsidieerde rechtsbijstand, zijn juist de Juridische Loketten van eminent belang.

De heer **Schouw** (D66):
Ik wil de heer Oskam complimenteren met het feit dat hij over zijn eigen schaduw heen is gesprongen. Dat is natuurlijk heel goed. Als je in het verleden misschien hebt meegewerkt aan een beslissing, maar later daarvan de consequenties inziet, vind ik dat je je niet hoeft te schamen voor het feit dat je tot een ander inzicht bent gekomen. Dat geldt ook voor de heer Oskam, dus complimenten daarvoor.

Mijn vraag betreft wel de volgende punt. Dit gaat geld kosten, dat weten wij allemaal. Het bedrag ligt in de orde van grootte van 1 miljoen of 2 miljoen. Dat is niet veel, voorzitter — dat weet u als geen ander — op de rijksbegroting. Is de heer Oskam echter ook bereid om samen met een aantal fracties straks bij de begrotingsbehandeling die paar miljoen te gaan zoeken? Is zijn fractie dan ook niet zo flauw om tegen de begroting van V en J te stemmen, want dan heeft dat zoeken helemaal geen zin?

De heer **Oskam** (CDA):
Er zit wel heel veel in deze vraag. Ik heb het idee dat de collega een beetje de draak steekt met het standpunt van het CDA. Het punt is nu eenmaal dat wij destijds voor de bezuinigingen hebben gekozen. Wij vinden nog steeds dat die bezuinigingen goed zijn. Het is echter bezuiniging, op bezuiniging, op bezuiniging. Wij lopen ernaartoe dat de rechtsbijstand onder druk staat. Dan is dat Juridisch Loket er en dat kan zorgen voor een besparing van kosten, ook al kost het geld. Dan moet je daarvoor kiezen. Het is nu 2015. Het is een andere tijd. Natuurlijk moet je kijken wat er nodig is, maar wij gaan steeds meer ongelukken veroorzaken. Dat is het probleem dat ik hier graag aan de kaak stel.

De heer **Schouw** (D66):
Daar heb ik de heer Oskam nog net niet de hemel voor in geprezen, maar ik heb hem wel op een voetstuk gezet, omdat hij tot een ommekeer is gekomen. Het punt is of we boter bij de vis leveren. Mijn fractie is bereid om te kijken of we hiervoor via een amendement dekking kunnen zoeken. Is de fractie van het CDA daar ook toe bereid? Anders is het hier vanavond een beetje een freefight. Dat is ook wel leuk, maar daarmee helpen we de loketten niet.

De heer **Oskam** (CDA):
Het is geen freefight, want dit staat vanavond natuurlijk wel op de agenda. Ik ben niet bereid om daar zomaar in mee te gaan. Ik heb tijdens de begrotingsbehandeling al gezegd dat het CDA een tegenbegroting heeft. Daarvan heeft men gezegd: daar maken we geen gebruik van. Dus wat mij betreft is het nu aan de staatssecretaris om daar een oplossing voor te zoeken.

☐

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Voorzitter. Dit is het eerste debat van GroenLinks met deze nieuwe staatssecretaris, dus ik feliciteer hem met zijn aanstelling en ik kijk uit naar een succesvolle samenwerking. Er wordt nee door hem geschud. Ik dacht al: heb ik in mijn slaap debatten gevoerd? Soms doe je dat.

Vanaf 11 mei zijn alle balies van het Juridisch Loket dicht. Wie voortaan laagdrempelige en betaalbare juridische hulp nodig heeft, moet een informatienummer bellen. De deur van het Juridisch Loket staat alleen nog voor de ingewikkelde zaken open. GroenLinks werd overrompeld door het voldongen feit dat de toegang per 11 mei wordt afgesloten. Wij hebben dat niet zien aankomen.

Met een enkele pennenstreek wordt de toegang tot juridische expertise geschrapt, waarvan we later zoals GroenLinks verwacht in de vorm van toenemende procedures voor de rechter de maatschappelijke rekening alsnog gepresenteerd krijgen. Wie immers zijn of haar geschil niet buitenrechtelijk weet op te lossen, waaraan het loket een stevige bijdrage leverde, zoekt zijn of haar heil waarschijnlijk rechtstreeks bij de rechter.

Een forse bezuiniging vond deze regering onvermijdelijk. In 2013 was het aantal klantcontacten gestegen tot bijna 1 miljoen. Dat zou je eigenlijk een groot succes kunnen noemen, want wat hebben wij aan een rechtsstaat als er geen toegang voor de burger is tot het recht? Door het succes van het Juridisch Loket nam het aantal rechtszaken af. Reden te meer dus om het Loket zijn subsidie te laten houden, vindt GroenLinks.

Ik heb net in een interruptiedebatje het een en ander gevraagd over het telefoontarief. Het is een van de dingen die ons echt als een graat in de keel steekt dat mensen er niet meer heen kunnen. Daarvan wordt gezegd dat je moet bellen en dat dat handiger is, want dan weet je dat je je dossier moet meenemen, maar het kost mensen met een heel laag inkomen echt behoorlijk wat geld. Het maximum voor één telefoontje is €12,50. Vandaar mijn vraag aan de staatssecretaris: is het nu echt niet mogelijk om dit anders te regelen? Dat kost niet een paar miljoen maar hooguit een paar ton. Dat zou je bijvoorbeeld kunnen rechttrekken met wat bij het UWV betaald wordt. Ik zou het liever ook gratis hebben, maar dat zou nog een redelijk niveau zijn.

Tijdelijke contracten worden niet verlengd. De algemeen directeur van het Juridisch Loket vroeg zich vorig jaar al af of hij de rechtzoekenden met een laag inkomen nog rechtshulp zou kunnen bieden. De rek is er wat ons betreft echt uit. Laat nu bij uitstek het Juridisch Loket in 2003 ingevoerd zijn als bezuinigingsmaatregel om de kosten naar beneden te krijgen. Wat gaan we nu doen? Op iets succesvols gaan we verder bezuinigen, om de kosten naar beneden te krijgen. Ik zou graag van de staatssecretaris uitleg krijgen waarom hier op deze wijze voor gekozen wordt.

Vorige week ontving de Kamer een briefje van de staatssecretaris. Hij gaat naar eigen zeggen alleen over de lumpsum voor de Raad voor Rechtsbijstand. Verder heeft hij als stelselverantwoordelijke alleen de opdracht om de toegang tot het recht op adequate wijze te waarborgen. Ik zie dat toch een beetje als zich verschuilen achter de redenering: "Ik heb zelf een ingewikkeld financieringssystematiek opgetuigd, daar gaan anderen over, die moeten zelf maar bepalen waar zij bezuinigen. Ik had het misschien anders gedaan, maar ja, zij gaan daarover." Dat is wat de staatssecretaris in feite zegt.

Zo zit het natuurlijk niet. Het is een interessant standpunt maar volstrekt onjuist. Toegang tot het recht is namelijk een grondrecht en een mensenrecht. Zie artikel 18, lid 1 van de Grondwet. Dat geeft ieder het recht, zich in rechte te doen bijstaan. Zoals de vlag er nu bijhangt, blijft daar wat GroenLinks betreft weinig van over. Ook daarop krijg ik graag een reactie van de staatssecretaris.

Je zult maar als argeloze laagopgeleide burger een conflict met de overheid krijgen over je uitkering, je persoonsgebonden budget of je recht op zorg. Dan moet je eerst uitvissen wie je überhaupt moet bellen. Vervolgens moet je de wachttijden door zien te komen. Dan moet je bekijken of je het geld uit je beperkte budget kunt halen voor dat bellen. Daarna moet je je juridische problemen, die je zelf nauwelijks begrijpt, uit de doeken doen. Voor velen was het binnenlopen een uitkomst. Als het door deze staatssecretaris beperkt moet worden, dan vindt GroenLinks dat deze staatssecretaris minimaal moet regelen dat mensen in staat zijn om, als het per se per telefoon moet, het per telefoon te doen. Wij willen het liefst dat het gratis is, maar anders kan het op het niveau van het UWV.

☐

De heer **Kuzu** (Groep Kuzu/Öztürk):
Voorzitter. Het Juridisch Loket doet goed werk. Ik heb tot nu toe geen enkele fractie het tegenovergestelde horen beweren. Maar waarom bezuinigen we er dan jaarlijks op?

Het Juridisch Loket helpt jaarlijks ruim 500.000 mensen. Ieder jaar neemt de vraag toe. Maar in plaats van meer geld krijgt het minder geld. Dat noemen we "uitknijpbeleid". De regering begint daarmee steeds meer op een ouderwetse uitbuiter te lijken. Er wordt minder geld beschikbaar gesteld en daar wordt meer voor terug verwacht. Op papier werken dit soort bezuinigingen misschien, maar in de praktijk zijn ze vaak een drama. Dat zien we nu aan het stopzetten van het inloopspreekuur. Daar heeft het Juridisch Loket gewoon geen geld meer voor.

We hebben het hier over de kernvoorziening in onze samenleving. Iedereen verdient goede rechtshulp, ook mensen die zelf geen dure advocaat kunnen betalen. Als er meer vraag is naar de diensten van het Juridisch Loket, moet het Juridisch Loket ook meer geld krijgen om bijvoorbeeld nieuwe medewerkers aan te trekken. Dat is toch zo logisch als wat?

In zijn brief van november jongstleden pleit de staatssecretaris zelf voor een versterking van de eerstelijns rechtsbijstand. Die brief is echter niet geschreven door deze staatssecretaris, maar door zijn voorganger. Daarin staat letterlijk dat het spreekuur een goede voorziening is. Wat de staatssecretaris in theorie wil, wordt dus in de praktijk afgebroken. Daarmee lijkt de staatssecretaris en het huidige regeringsbeleid op een moderne versie van Dr. Jekyll and Mr Hyde. Overdag is hij een respectabele burgerman en 's nachts is hij een meedogenloze kostensnoeier. Uiteindelijk loopt zo'n verhaal nooit goed af.

Ik rond af. In essentie gaat het om eerlijkheid en rechtvaardigheid. Het Juridisch Loket doet fantastisch werk. Daar moeten we niet op bezuinigen, maar daar moeten we juist in investeren. We moeten het ook waarderen. Durf logisch te denken. Durf rechtvaardig te zijn.

☐

De heer **Schouw** (D66):
Mevrouw de voorzitter. Rechtzoekenden die verbaal niet zo sterk zijn, die niet gemakkelijk de telefoon pakken of die een verstandelijke beperking hebben, mailen of bellen niet zo snel. Het is eerder een beletsel om hulp te zoeken. Voor die doelgroep voorziet het inloopspreekuur in een eenvoudige en directe behoefte aan advies, bijvoorbeeld over ontslag of schulden. De juridische problemen van die doelgroep zijn niet afgenomen maar eerder toegenomen.

Het Juridisch Loket heeft jaarlijks ruim 850.000 klantcontacten. Een aantal leden zei het al. Een derde van die contacten loopt via de inloopbalie. Maar hoe gaat het Juridisch Loket dat straks allemaal telefonisch bolwerken? Deze en vele andere zorgen heeft de Kamer laatst uitgesproken. Zij heeft de staatssecretaris verzocht om een brief. Dit is inmiddels de derde keer dat ik met deze staatssecretaris mag debatteren, dus wat mij betreft zijn de wittebroodsweken voorbij. Ik wil zijn brief even bekritiseren. Ik hoop dat hij daar dan ook wat van leert, in die zin dat er de volgende keer wat betere brieven komen. In deze brief staan namelijk vier opmerkelijke dingen, die ik echt raar vind gezien de problematiek die de Kamer naar voren heeft gebracht.

Het eerste is: ik ga er niet over, het is mijn verantwoordelijkheid niet, dus het is een ander zijn probleem. Een alinea verder staat een lange intrigerende zin, die ze alleen maar op ministeries kunnen bedenken. Daar staat dat de staatssecretaris van mening is dat de toegang tot het recht op adequate wijze gewaarborgd blijft. Geen enkele onderbouwing, niks, een soort bezweringsformule. De Kamer is niet helemaal gek, zeg ik tegen de staatssecretaris. Dit soort bezweringsformules helpt niet allemaal in zo'n brief. Als derde, bedoeld als opstekertje, wordt er een voordeeltje geformuleerd: "Een niet onbelangrijk bijkomend voordeel is dat de rechtzoekende niet onnodig een vestiging hoeft te zoeken." Dat is leuk. Dat is een voordeeltje van de sluiting. Dat wordt ook nog even genoemd maar ik vind het een raar voordeeltje. Ten vierde staat in deze brief — het gaat dan om het budget — nog een heel klein zinnetje, ook een typisch ministerieel zinnetje: "Dit budget is de laatste jaren ietsje teruggelopen."

Ik vind het al met al een rare brief, gelet op het feit dat heel veel politieke partijen bij de Regeling opsprongen toen het ging om dit belangrijke probleem. Ik vraag de staatssecretaris in het vervolg wat meer gevoel te hebben voor de urgentie die de Kamer uitstraalt op die momenten en de Kamer ook serieus te nemen als het gaat om dit soort brieven. De kwestie is niet pas vandaag opgekomen bij mijn fractie, want al op 2 april 2014 hebben de fracties van het CDA en D66 een motie geformuleerd rondom de problematiek van de loketten. Het is spijtig dat de PvdA — mijnheer Recourt, ik kan er niks aan doen — toen tegen de motie heeft gestemd. Gelukkig is de PvdA inmiddels tot het inzicht gekomen dat het anders moet. Deze problematiek is dus al een jaar geleden aan de orde gesteld. D66, het CDA, en ongetwijfeld ook de SP liepen wat dit betreft voorop, maar niemand heeft het willen zien. Uiteindelijk zien wij het met elkaar.

Ik verzoek de staatssecretaris dit soort rare brieven, waarin om het probleem wordt heengegaan, niet meer naar de Kamer te sturen en om deze Kamer en het probleem serieus te nemen. Ik verzoek hem tevens om te bezien hoe wij dat kunnen oplossen. Mocht er ruimte zijn in de organisatie — ik heb daar geen verstand van maar ik wil het ook niet weten — dan moet het misschien langs die kant. Anders is mijn fractie graag bereid, als dat nodig is om de loketten open te houden, om op zoek te gaan naar dat miljoen. Ik wacht de reactie van de staatssecretaris met belangstelling af.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Het laatste intrigeert mij. De heer Schouw wil eventueel op zoek naar dat miljoen, maar waar haalt hij dat vandaan? Kan hij wat dat betreft een tipje van de sluier oplichten?

De heer **Schouw** (D66):
De heer Van Oosten weet net zo goed als ik dat de begroting van het ministerie van V en J vrij omvangrijk is. We hebben vaak gesproken over de plooien van de begroting. De heer Van Oosten kent mijn fractie goed genoeg om te weten dat, als wij aangeven dat ergens sprake is van een prioriteit, wij op zoek gaan naar geld als dat nodig is. Dat doen wij bij de begrotingsbehandeling maar ik spreek hier wel een intentie

uit. Als de VVD die intentie ook uitspreekt, hebben wij een goede avond met elkaar.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Als wij bij elk debat dat wij hier voeren, de intentie uitspreken dat wij een kwestie financieel oplossen, hebben we uiteindelijk een financieel probleem. Deelt de heer Schouw die analyse wel?

De heer **Schouw** (D66):
Die is niet zo ingewikkeld, want het ministerie van V en J heeft een financieel probleem. Dat weten wij allemaal. Men heeft daar allerlei plannen gemaakt die niet tot uitvoering kunnen komen, of omdat de wet- en regelgeving niet door het parlement komt of omdat er de afgelopen twee jaar sprake is geweest van plannings- en financieringsoptimisme. Maar daar draag ik niet de verantwoordelijkheid voor. Dat zijn de bewindslieden van V en J. Zij hebben een groot probleem, maar dat moeten zij in eerste instantie oplossen. Wat deze kwestie betreft: als mijn fractie stelt dat er geld bij moet, kent de heer Van Oosten mijn fractie goed genoeg om te weten dat wij dan op zoek gaan naar dat geld.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Voorzitter. Ik val maar gewoon met de deur in huis. Om u de waarheid te zeggen: voor de VVD had dit debat vanavond niet gehoeven, maar ik leg u wel graag uit, waarom. De reden is in de eerste plaats, en dat heeft de staatssecretaris vrij helder gecommuniceerd in de brief die hij aan de Kamer heeft gestuurd: wij gaan daar niet over. Dit gaat over de bedrijfsvoering van het Juridisch Loket en ik geloof dat het niet verstandig is dat de Kamer het zichzelf permitteert om op de directiezetel van het Juridisch Loket te gaan zitten, tenzij — en ook dat blijkt vrij helder uit de brief van de staatssecretaris — de toegang tot het recht in het geding zou zijn. Dat is natuurlijk de zogeheten systeemverantwoordelijkheid en dat is ook waar wij over hebben te waken als parlementariërs in deze zaal. Maar is de toegang tot het recht in het geding? Nee, zou ik willen zeggen. Sterker nog, ik zou het eigenlijk wel willen omdraaien. Het klinkt misschien wat gek na de bijdragen van de vorige sprekers, maar ik durf de stelling wel aan dat het loket alleen maar beter wordt. Dat geldt voor de telefonische bereikbaarheid, maar ik lees ook in de brief over online dienstverlening. Ik zou de staatssecretaris op dat punt willen uitdagen. Laten we eens kijken hoe we echt een entree in de 21ste eeuw kunnen maken en hoe ook langs alle moderne kanalen, social media et cetera, een bijdrage geleverd kan worden aan het verbeteren van de toegankelijkheid van en de toegang tot het recht.

Ik heb zojuist al in een kort interruptiedebatje met de heer Recourt opgemerkt dat één reden wellicht gelegen zou kunnen zijn in een gebrekkige kennis van de Nederlandse taal. Dan denk ik dat die gebrekkige kennis zich ook voordoet bij het inloopspreekuur zelf. Ik doe daar niets aan af hoor, maar volgens mij zijn er mogelijkheden genoeg en is er inventiviteit genoeg van en bij de juridisch hulpbehoevende om zich ertoe te zetten, op de een of andere wijze toch via de telefoon contact te leggen. Anders kan dat ook online. Daarna, en dat is ook iets waar de VVD voor waakt, kan er natuurlijk altijd nog een afspraak bij het Juridisch Loket gemaakt worden, juist ook voor de juridische advisering.

De heer **Van Nispen** (SP):
Ik sta een beetje versteld van dit betoog van de heer Van Oosten. Ik wil hem echt aanraden om eens te gaan kijken, om eens mee te draaien bij het Juridisch Loket, om daar een keer aan de balie te gaan zitten of om te praten met de mensen die daar op de stoep in de rij staan te wachten. Die staan daar echt niet voor hun lol of omdat ze net zo makkelijk ook even via de social media geïnformeerd hadden kunnen worden dat ze hun dagvaarding mee hadden moeten nemen. Zo werkt het niet. Het spijt me heel erg dat ik dat hier zo moet zeggen, maar ik wil de heer Van Oosten vragen: gaat u daar alstublieft eens kijken. Kunt u mij dat beloven?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Het laatste beloof ik u zeker. Wellicht kunnen we samen gaan, maar weet u, ik ben ook begaan met het lot van velen en ik ben ook begaan met het lot van juridisch behoeftigen, en zeker de mensen die geen geld hebben. Echt waar! Alleen denk ik dan: laten we het wel zo oplossen dat het op de meest efficiënte en praktische manier gaat. Ik begrijp dat het regelmatig voorkomt dat mensen de stukken niet bij zich hebben. Ik hoor die voorbeelden ook, u gaf ze zelf ook. Laten we kijken hoe we dat kunnen voorkomen! Dat doe je in zo'n telefoongesprek en als uit zo'n telefonisch consult blijkt dat het nodig is, dan heb je vervolgens vis-à-vis een aanvullend gesprek. Ik vind daar niets mis mee, eerlijk gezegd.

De heer **Van Nispen** (SP):
Hier komen we niet uit. Laat ik dan een andere vraag stellen. Hoe kan de heer Van Oosten nu zeggen dat het niet de verantwoordelijkheid van de Kamer is en dat wij op de stoel van de bestuurders zouden gaan zitten als wij ons bekommeren om het feit dat er mensen zijn die er behoefte aan hebben om daar binnen te lopen? Mensen die hun stukken vaak ook wél bij zich hebben. Dan kan daar iemand naar kijken en kunnen problemen direct op een goedkope wijze, met grote klanttevredenheid — ze krijgen daar bij het Juridisch Loket gemiddeld een 8,4 voor — opgelost worden. Zo kan er voorkomen worden dat de zaak in het duurdere traject terechtkomt. Dat zou de heer Van Oosten heel erg moeten aanspreken. Hoe kan hij dan zeggen dat dit niet de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris is? Als de staatssecretaris zegt: de toegang tot het recht is gewaarborgd, vraagt de heer Van Oosten waarom wij hierover een debat staan te voeren, want de staatssecretaris heeft toch geschreven dat de toegang tot het recht gewaarborgd is? Wiens verantwoordelijkheid is het dan?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik ga toch even in op de brief. Ik heb hem voor de zekerheid meegenomen, want ik verwachtte al vragen in deze trant. Service op maat. Dat is wat de staatssecretaris schrijft. Dat is ook waar ik zelf de staatssecretaris aan houd. Ik stel vast dat in deze brief — en ik vind dat een heel juiste ontwikkeling — eerst wordt gekeken naar de mogelijkheid om langs een telefonisch consult te bezien wat nuttig is in een specifieke casus. Er is ook een online service waarmee klanten van het Juridisch Loket in staat worden gesteld de vraag

eerst voor te leggen. Soms is het misschien niet nodig om naar het spreekuur te gaan. Soms is het niet nodig om een vervolgafspraak te plannen en soms wel. Ik lees nergens in deze brief dat het laatste niet aan de orde is. Als u het zeker wilt weten, wil ik die vraag langs deze weg ook nog wel stellen aan de staatssecretaris. Met andere woorden: het gaat om de toegang tot het recht voor minvermogenden. Dat is wat wij echt hebben te bewaken en volgens mij delen wij dat met elkaar. Overigens — het is bezijden dit thema — geldt dat ook voor mensen die helemaal geen aanspraak kunnen maken op al dit soort systemen, maar die tot de middeninkomens of hoger behoren en die in één keer de forse uurtarieven van advocaten hebben te financieren.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Dat daar misschien ook iets aan moet gebeuren, laat onverlet dat wij het nu hebben over de juridische loketten. Ook ik ben nogal verbijsterd over de insteek dat ook deze bezuiniging weer als een verbetering van de dienstverlening moet worden gezien. Voordat de juridische loketten werden gesloten, konden mensen die daartoe in staat waren al bellen en konden mensen die een computer hebben, over computervaardigheden beschikken en voldoende kunnen lezen, allang computeren. De mensen die het konden en begrepen, deden het allang. Ik zou van de heer Van Oosten graag willen weten: hoeveel mensen in Nederland hebben geen toegang tot een computer? Hoeveel mensen beheersen Nederlands op een niveau waarop zij een juridisch document zeker niet kunnen volgen? Hoeveel mensen hebben geen toegang tot een telefoon met een beltegoed van €5?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik geloof in een wereld waarin mensen enige mate van zelfredzaamheid aan de dag mogen leggen. Ik weet dat het heel veel mensen heel zwaar valt. Ik ga even terug naar het interruptiedebatje dat ik net met de heer Recourt had. De heer Recourt heeft terechte zorgen en die snap ik. Iemand die gebrekkig de Nederlandse taal beheerst, kan over de telefoon zijn probleem misschien niet goed onder woorden brengen. Dat probleem heeft hij echter ook bij het spreekuur. In het voorbeeld van de heer Recourt en mijzelf neemt hij dan zijn neefje mee. Dan denk ik: Wat is er nu op tegen dat je even belt? Daarna heb je wellicht alsnog dat gesprek, maar wel met de stukken et cetera bij de hand. Je zet hem op de speaker en het neefje vertaalt mee, als het specifiek om dat vraagstuk gaat. Met andere woorden: er is toch heel veel mogelijk waarbij mensen langs die weg die vraag kunnen neerleggen en dan vervolgens heel netjes en heel chic door het Juridisch Loket kunnen worden geholpen? Ik ben niet tegen het Juridisch Loket en niet tegen juridische hulp aan onvermogenden of minvermogenden. Laat die gedachte niet ontstaan. Ik vind alleen dat wij er met elkaar naar moeten streven om aan de meest efficiënte oplossing invulling te geven. Dat is waar ik voor sta.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Mevrouw Van Tongeren (GroenLinks): De gedachte is kennelijk dat mensen in Nederland die daartoe in staat zijn, tot nu tot nog niet bedacht zouden hebben om hun neefje aan de telefoon te zetten. Dat mensen die daartoe in staat zijn, tot nu toe niet op de computer kijken en dat mensen die daartoe in staat zijn, niet met behulp van hun eigen kennissenkring deze problemen oplossen. Maar die mensen doen dat allemaal al. Het gaat om een groep die daartoe niet in staat is. Ik ben jarenlang directeur van een sociale dienst geweest. Ik kan mijn collega van de VVD vertellen dat er een heleboel mensen zijn die nauwelijks hun hulpvraag onder woorden kunnen brengen. Ik sluit mij aan bij de oproep om eens een aantal vrijdagen mee te draaien. Wij hebben een behoorlijk aantal laaggeletterde mensen in Nederland. Wij hebben een behoorlijk aantal mensen die geen beltegoed en geen toegang tot een telefoon hebben. Dat hebben wij echt. Het is misschien moeilijk voorstelbaar in onze kringen, maar die mensen zijn er. Dit zijn de mensen die 's ochtends om zes uur in de rij staan voor het Juridisch Loket. Mijn vraag is: is het nu echt niet mogelijk om die twee ton te vinden om in elk geval de belkosten eraf te halen? Dan zou de oplossing die de VVD voorstaat, "laat de mensen bellen", net iets toegankelijker worden. Ik zou ook graag van de VVD willen weten: is het nu echt niet mogelijk om de toegang tot het Juridisch Loket iets te verruimen?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik sta voor de toegang tot het recht. Dat stond eigenlijk centraal in mijn hele bijdrage. Ik heb echter in mijn bijdrage ook aangegeven dat ik niet ga over de bedrijfsvoering en over de wijze waarop een en ander exact moet worden geregeld. Dit is voor mij een heel serieus punt, want daarvoor hebben wij nu eenmaal dat Juridisch Loket. Als ik in de brief van de staatssecretaris de opmerkingen lees over telefonie en over online dienstverlening en als ik lees dat de mogelijkheid er is om aansluitend een-op-een een gesprek met elkaar te voeren, dan denk ik: goh, ik vind het allemaal zo gek nog niet klinken. Maar goed, wellicht zijn wij het daarover gewoon oneens. Dat is dan een vaststelling, vrees ik zo.

De heer **Oskam** (CDA):
Er wordt hier heel wat afgebeld, maar het gaat echt om dat fysieke contact. Uit de pilot blijkt dat 59% van de rechtzoekenden fysiek naar dat loket gaat. Collega Van Nispen is er geweest, collega Recourt is er geweest, ik ben er geweest en misschien zijn er nog wel andere collega's geweest. Die mensen kunnen vaak niet eens normaal Nederlands praten. Zij kunnen niet bellen, ook niet met een neefje of met de tolkentelefoon. Zij overhandigen gewoon hun dossier. Daarbij zit een ontslagbrief of een beslag van de deurwaarder. Zij zeggen: hier, ik weet het ook niet! Gaat u daar vooral eens kijken, zoals collega Van Nispen al voorstelde. Het is echt niet alleen het bellen. Met name dat fysieke contact is zo belangrijk. Waarom wilt u dat steeds weghalen?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Tegen dat laatste maak ik toch bezwaar. Ik waardeer juist zeer wat in deze brief staat. De inhoud van deze brief maakt dat ik mij veel minder dan u blijkbaar zorgen maak over de toegang tot het recht. In deze brief staat namelijk: "(…) voor anderen zal een afspraak op een van de vestigingen worden gemaakt." Dat gaat over degenen voor wie het telefonisch consult et cetera onvoldoende zijn, de mensen over wie u net sprak. Met andere woorden, die mensen komen daar nog altijd. Het Juridisch Loket verzorgt ook die dienstverlening, maar levert wel maatwerk. Ik hoorde een aantal sprekers al aangeven dat het voor sommigen wellicht niet altijd nodig is om bij elkaar te zitten. Het gaat mij erom dat

wij een beetje zuinig moeten zijn op de centen; ik kan het ook niet beter maken. Tegelijkertijd hebben wij de plicht om ervoor te zorgen dat de toegang tot het recht bewaakt blijft, ook voor deze doelgroep. Daarover maak ik mij vreselijk heftige zorgen, maar dan is het juist goed om het zo vorm te geven dat je nog meer dan nu dienstverlening op maat biedt.

De vergadering wordt van 20.07 uur tot 20.21 uur geschorst.

☐

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Voorzitter. Wij hebben het vanavond over de wijze van dienstverlening, die is aangepast door het Juridisch Loket zelf. De nadruk komt te liggen op telefonische advisering. Wanneer er na het telefonisch consult of e-mailverkeer wordt geconstateerd dat uitgebreidere advisering nodig is, wordt een afspraak gemaakt op een vestiging van het Juridisch Loket. Ik heb de Kamer daarover per brief geïnformeerd. Ik heb begrepen dat er nog veel vragen over zijn. Het is toch een beetje balanceren vanavond, want ik ben wel verantwoordelijk voor het stelsel, maar ik ben niet de directeur van het Juridisch Loket. Er past mij om twee redenen bescheidenheid vanavond. Er zijn misschien wel meer redenen, maar het zijn er in ieder geval minstens twee.

Ten eerste gaat het om de werking van ons stelsel. Wij hebben de keuze gemaakt dat het ministerie een bedrag aan rechtsbijstand financiert dat naar de Raad voor Rechtsbijstand gaat, die deze bijdrage weer verdeelt over onder andere het Juridisch Loket, dat een zelfstandige stichting is. Laat ik het omdraaien. Als ik op een kwaaie dag had bedacht "ik wil het hele Juridisch Loket veranderen" en ik had geschreven "ze gaan vanaf nu maar eens stoppen met die telefoon en alles aan de balie afwerken", dan had de Kamer terecht waarschijnlijk massaal hier een debat aangevraagd: hoe haalt de staatssecretaris het in zijn hoofd om buiten zijn boekje te treden en zo in te grijpen in de bedrijfsvoering van het Juridisch Loket. Daarom past mij nu ook enige bescheidenheid aan de andere kant.

Ten tweede is het Juridisch Loket zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop het met de beschikbare middelen komt tot in zijn ogen optimale mogelijkheden voor juridische dienstverlening en toegang tot de rechtsbijstandsdienst die het levert. Het Juridisch Loket komt nu met dit voorstel, met zijn expertise en zijn inzet om rechtsbijstand te verlenen aan mensen die het nodig hebben. Dat is een tweede reden waarom ik uitga van het idee: als zij van mening zijn dat het goed is, is het in principe aan mij om dat te vertrouwen en te controleren of daarmee het stelsel als geheel niet in gevaar komt. Daarbij helpt het Juridisch Loket ons allemaal door zelf vooruit te blikken en daarin monitoring aan te brengen.

De heer **Schouw** (D66):
Het is allemaal waar wat de staatssecretaris zegt, maar het is ook waar dat hij eindverantwoordelijk is voor de toegang tot het recht. Volgens mij zal vanavond ook waar blijken te worden dat een meerderheid van de Kamer wil dat die loketten waar mogelijk open worden gehouden. Ziet de staatssecretaris een rol voor zich weggelegd om in overleg te treden met de directeur en te zeggen: ik heb hier een wens van de Kamer; laten we eens even bekijken hoe we die met elkaar kunnen realiseren? Dat is vandaag aan de orde. Is de staatssecretaris bereid om die wens te accommoderen in overleg met die directeur?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Het is mijn rol om de toegang tot het recht te bewaken en ervoor te zorgen dat die niet in gevaar komt. Wat mij betreft, gaat dit debat daarover: komt de toegang tot het recht in gevaar? Kijkend naar de aanpassingen die het Juridisch Loket heeft voorgesteld, kan ik niet bij voorbaat zeggen dat dat het geval is. Ook minder- en onvermogenden blijven adequaat toegang hebben tot rechtsbijstand. Er komt wel een verandering in de service. Ik wilde al zeggen dat de houding van het Juridisch Loket niet is: we gaan dit doen, dit heeft geen invloed en dus kijken we er niet meer naar om. Het Juridisch Loket heeft zelf al gezegd dit te monitoren. Ik zal dat samen met het Juridisch Loket in de gaten houden. Als uit die monitoring blijkt dat er fricties zijn, zal ik natuurlijk daarbij betrekken dat een deel van de Kamer het idee heeft dat het sluiten van de inloopbalies een wringend punt is. Ik kan nu niet bij voorbaat al zeggen dat het in de praktijk zodanige problemen oplevert dat het Juridisch Loket dit niet mag doen.

De heer **Schouw** (D66):
De regering heeft een zelfstandige verantwoordelijkheid, maar de Tweede Kamer is natuurlijk het hoogste orgaan. Dat weet de staatssecretaris ook. Als het hoogste orgaan zegt "wij vinden de sluiting van die loketten onwenselijk; regering, doe daar wat aan", dan is het in dit land gebruikelijk dat de regering in actie komt en zich niet verschuilt achter monitoring, systemen, indicatoren en weet ik wat allemaal. Ik wil gewoon weten of de staatssecretaris bereid is om op korte termijn te gaan praten met de organisatie om te bekijken welke varianten denkbaar zijn om die loketten open te houden.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Ik verschuil me nergens achter, maar ik probeer ook mijn boekje niet te buiten te gaan, ook niet als de Kamer mij daartoe zou verleiden. Ik wil niet over de bestaande stelsels heen stappen en op een bepaalde manier ingrijpen. Ik ben natuurlijk altijd bereid om een gesprek te voeren. Ik zei de heer Schouw al dat we dat ook gaan doen, want we gaan nauwkeurig bekijken wat de gevolgen zijn. Het Juridisch Loket is zelf ook niet blind voor die eventuele gevolgen. Men komt zelf daarom al met een uitgebreide monitoring. Men is daarom ook eerst begonnen in 20 plaatsen voordat men de 10 grote steden aan de beurt wilde laten komen. Men wilde eerst in die 20 plaatsen ervaring opdoen. Ik heb dus alle vertrouwen in de zorgvuldigheid van het Juridisch Loket, in de monitoring die men daar organiseert en in de gesprekken die we zullen hebben als we de effecten zien.

De heer **Recourt** (PvdA):
Ik ga het toch het stokje van de heer Schouw even overnemen, voorzitter. Ik snap de positie die de staatssecretaris voor zichzelf schetst. Hij zegt: ik ben verantwoordelijk voor het stelsel en ik kan alleen iets doen als de toegang tot het recht aan de orde is. Het lijkt erop dat een meerderheid van de Kamer zegt: ja, de toegang tot het recht is aan de orde voor de groep mensen voor wie een telefonische afspraak

een stap te ver is en voor wie zo'n telefonische afspraak een te hoge drempel vormt. Zou het daarom niet verstandig zijn als de staatssecretaris zou zeggen: ik hoor dat misschien een meerderheid van de Kamer vindt dat de toegang tot het recht aan de orde is, dus ik ga uitvoeren wat de Kamer wil? Dat zou binnen zijn bevoegdheid passen, want het gaat nu juist om die toegang tot het recht.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Ik kan gesprekken voeren zo veel we hier willen. Ik ga hier echter niet de indruk wekken dat ik morgen met één telefoontje daar even de bedrijfsvoering kan veranderen. Het lijkt me ook niet gezond als ik dat zou doen. Ik wil ook wel aandacht vragen voor het feit dat dit geen onbezonnen werk is van het Juridisch Loket. De telefonische wachttijd wil men korter maken. Als het goed is, gaat die wachttijd van acht minuten naar vier minuten. Men wil ook reisbewegingen van mensen voorkomen. Die reisbewegingen zijn ook niet gratis. Men denkt bij het Juridisch Loket zo te kunnen bewerkstelligen dat er minder mensen onvoorbereid binnenlopen waarna ze, na lang wachten, verteld moet worden dat ze binnenkort terug moeten komen om bepaalde zaken of papieren te tonen. Dit is dus geen onbezonnen werk en ik ben niet direct van mening dat de situatie hierdoor verslechtert. En zeker kan ik niet nu al bij voorbaat concluderen dat de toegang tot het recht en tot de rechtsbijstand, die onder mijn verantwoordelijkheid valt, in het geding is. Dat kan ik niet bij voorbaat zeggen, dus kan ik ook niet bij voorbaat tegen deze organisatie zeggen: u mag dit niet doen, want het systeem komt in gevaar.

De heer **Recourt** (PvdA):
Ik doe een laatste poging. Het gaat niet over de bedrijfsvoering, maar over de toegang tot het recht. De staatssecretaris hoort de Kamer nu zeggen: hierbij is de toegang tot het recht voor een bepaalde groep aan de orde. Dan kan de staatssecretaris toch naar het Juridisch Loket stappen en zeggen: dit is mijn verantwoordelijkheid, de Kamer heeft deze uitspraak gedaan, het is aan u hoe u het oplost, maar gaat u het op zo'n manier oplossen dat deze kwetsbare groep niet voor een gesloten deur komt te staan? Op die manier blijft iedereen binnen de eigen bevoegdheid, maar regelen we het toch.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Het is niet dat ik het gesprek hierover niet zou willen aangaan. Ik zou het echter juist ook te gemakkelijk vinden als ik nu precies zou toezeggen wat de heer Recourt vraagt. Dan zeg ik eigenlijk: mensen van het Juridisch Loket, ik bemoei me niet met jullie, maar eigenlijk toch wel, want ik wil dat jullie het anders doen. Ik zou me op die manier dus toch wel met de bedrijfsvoering bemoeien. Wat ik wel kan eisen, is dat de toegang tot de rechtsbijstand niet in het gedrang komt. Dat is een eis. Het Juridisch Loket wil echter helemaal niet veroorzaken dat die toegang in het gedrang komt. Dat is mijn stellige indruk. Daarom doet men dit ook zo zorgvuldig. Men bekijkt wat de effecten zijn. Als de effecten de verkeerde kant op blijken te gaan, dan gaan we het gesprek aan over de vraag hoe dat kan worden voorkomen en kan worden verbeterd. Ik wil echter nu niet bij voorbaat concluderen dat het onmogelijk is om op grond van de voorstellen van het Juridisch Loket een adequaat systeem te hebben waarbij het recht op juridische bijstand gegarandeerd is. Dat bij voorbaat concluderen, gaat mij te ver.

De heer **Van Nispen** (SP):
In een toelichting bij het persbericht over het sluiten van de balies staat als motivering het volgende. "De wachtrijen liepen op terwijl het Juridisch Loket met minder personeel het werk moest doen. We moeten onze middelen slim inzetten om toch zo veel mogelijk mensen te helpen." Ook om die reden is het juist voor de staatssecretaris iets te gemakkelijk als hij zegt: het is eigenlijk niet mijn verantwoordelijkheid of niet mijn bevoegdheid. Die verantwoordelijkheid en bevoegdheid heeft hij natuurlijk wel degelijk, vanwege de financieringsrelatie. Verder is het juist de staatssecretaris, de stelselverantwoordelijke voor de toegang tot het recht, die naar de realiteit moet kijken. Wat gebeurt er in de realiteit? Deze mensen staan niet voor hun lol in de rij. Het is niet zo gemakkelijk om dit op een andere manier op te lossen, bijvoorbeeld via de telefoon of via internet. Ik heb vanavond in dit verband ook al horen spreken over sociale media. De minister is stelselverantwoordelijke. Het is toch ook goed om juist vanuit deze rol te bekijken wat er precies gebeurt? Hebben deze mensen wel op een voldoende laagdrempelige manier toegang tot het recht? Kunnen zij wel op de juiste manier rechtshulp krijgen?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Ik ben het met het laatste wat de heer Van Nispen zegt helemaal eens. Daarom gaan we dat ook heel goed bekijken.

De heer **Van Nispen** (SP):
De monitor, inderdaad. Sinds vorige week zijn er twintig vestigingen dicht. We gaan nu bekijken wat kennelijk de schade kan zijn van wat wordt aangericht; dat zijn even mijn woorden. We gaan dat monitoren. Ik vraag me af hoe we dat überhaupt gaan doen. Hoe ga je onderzoeken waar de mensen blijven die 's ochtend voor die gesloten deur staan en terug naar huis gaan? Hoe gaat dat in vredesnaam onderzocht worden? Ik zie dat echt niet voor me. Het is bovendien toch ook heel gek als de stelselverantwoordelijke voor de toegang tot het recht zegt dat hij het niet als zijn verantwoordelijkheid of bevoegdheid ziet? Hij is weliswaar verantwoordelijk voor de toegang tot het recht, maar hij staat toe dat al die deuren worden gesloten en dat rechtzoekenden voor een dichte deur staan, en achteraf gaat hij op de een of andere manier in de gaten houden wat daarmee wordt aangericht.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Dit is wel een behoorlijke kleuring van de situatie. We gaan het niet achteraf bekijken. We bekijken het meteen. Het Juridisch Loket doet dat zelf. Het Juridisch Loket komt niet met deze plannen om eens even lekker de rechtsbijstandstoegang te blokkeren. Het is niet zo eendimensionaal dat er zonder een inloopspreekuur gesloten deuren zouden zijn. Die vestigingen gaan niet weg. De toegang blijft, er is alleen geen inloopspreekuur meer, waarvan in de praktijk ook al bleek dat het niet de meest effectieve manier was om rechtsbijstand te verlenen. Zij denken zelf op deze manier, via contact per mail of via de telefoon vooraf, tot een effectievere en efficiëntere afhandeling te komen, en tot hulpverlening te komen voor mensen die dat nodig hebben.

Ik snap wel dat de heer Van Nispen risico's ziet, maar het feit dat er risico's zijn, wil niet zeggen dat je de kansen die het Juridisch Loket ziet bij voorbaat uit de weg moet ruimen.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
De staatssecretaris heeft eigenlijk twee verdedigingslinies. De eerste is: ik ga er niet over. Die is volgens mij al voldoende aan de orde geweest. Deze staatssecretaris gaat er wél over. De tweede is: het Juridisch Loket kiest hier zelf voor en dit is wat het zelf graag wil. Als het Juridisch Loket echt zelf mocht kiezen hoe het in Nederland de dienstverlening in zou willen richten, dan zijn de staatssecretaris en ik het erover eens dat dat er toch anders uit zou zien dan het voorstel dat er nu ligt.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Ik kan me levendig voorstellen dat een onafhankelijke stichting geen nee zou zeggen tegen hogere budgetten. Dat is echter een behoorlijk theoretische exercitie. We hebben een bepaald budget en het is de vraag of het binnen dat budget kan. Het antwoord daarop is ja. Dan is de vraag aan de stichting zelf hoe zij dat via dat budget vormgeeft. Even voor de duidelijkheid: het is niet zo dat ik heb gebeld met de mededeling dat ze die balies moesten sluiten. Dat zou pas schandalig zijn. Het is dus geen keuze als doel op zich. Het is een middel. Het is een keuze die gemaakt wordt binnen het stelsel van de verschillende modaliteiten en vormen waarin de rechtsbijstand toegankelijk is.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Het is nog veel erger. Er zit daar een toegewijde groep mensen die weet hoe de ellende aan de onderkant in elkaar zit. Zij krijgen te maken met financiële druk van de staatssecretaris die zegt: bedenk zelf maar of je je arm of je been er afsnijdt. Deze mensen gaan plussen en minnen met wat ze hebben en komen uit op een "dan in hemelsnaam maar zo". En dan zegt de staatssecretaris dat ze er zelf voor gekozen hebben. Vervolgens komt hij met de oplossing dat hij gaat monitoren of er mensen tussen wal en schip vallen. Hoe denk de staatssecretaris dat het toch al overbelaste Juridisch Loket de straat op moet gaan met de vraag of mensen toevallig een juridische vraag hebben die zij nergens kwijt kunnen? Er zijn 1,3 miljoen laaggeletterden in Nederland die niet een iets gecompliceerder computerscherm kunnen lezen. Zij kunnen helemaal geen formulier inscannen. Ze kunnen een heleboel niet lezen. Waar moeten deze mensen heen? Hoe monitor je die? Stuur je daar een schriftelijke enquête op af? Had u een geschil? Is het niet naar tevredenheid opgelost? Kwam u niet bij het Juridisch Loket terecht? Is dit niet gewoon een niet te verdedigen bezuiniging waarvoor de staatssecretaris een beetje probeert te duiken door te zeggen dat hij er niet over gaat en het Juridisch Loket er zelf voor gekozen heeft? Is het feit dat de toegang tot het recht wordt belemmerd en de staatssecretaris zegt dat hij een bezuiniging heeft door te voeren — het gaat alleen om het geld — niet de kern van de zaak?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Nee, dat is niet de kern van de zaak. De monitoring zal op een andere manier geschieden dan mevrouw Van Tongeren vertelt. Dat zou inderdaad een erg omslachtige manier zijn. Ze refereert ook aan mensen die het niet allemaal makkelijk zelf kunnen doen. Dat klopt. Ik kan mij ook voorstellen dat je niet meteen bij voorbaat weet waar de vestiging is en hoe je daar moet komen en dat je daar ook hulp bij nodig hebt uit je omgeving. Ik kan mij voorstellen dat er dan iemand in je omgeving is die je daarop wijst of je er wellicht, in dit geval, zelfs naartoe brengt, omdat je de kosten niet kunt opbrengen. Ik kan mij ook voorstellen dat je iemands telefoon leent, dat je dat bij een instantie doet of dat iemand zegt: ik typ wel een mailtje voor je. Het is niet gek dat al die zaken gebeuren, want die zijn nu ook al nodig. Ook als je fysiek naar het spreekuur gaat, ook al is het een inloopspreekuur, heb je vaak wat hulp nodig. Dat verandert niet. Dat blijft. Daarom denk ik ook niet dat het per definitie zo is dat het stelsel in elkaar stort als het inloopspreekuur vervalt. De hulp die nodig is bij modaliteiten die een prominente rol krijgen, is het type hulp dat ook nu al nodig is om daar te komen.

De heer **Oskam** (CDA):
Ik hoor mevrouw Van Tongeren zeggen dat de staatssecretaris duikt, maar ik vind dat hij ook draait. Want hij draait het allemaal de goede kant op. Ik noem twee voorbeelden. De staatssecretaris zegt dat je niet per se kunt zeggen dat het met de sluiting van die loketten slechter wordt voor de rechtzoekenden. Ik denk echter dat de staatssecretaris ook niet kan zeggen dat het beter wordt. De staatssecretaris zegt dat iedere directeur er wel geld bij zou willen hebben, maar daar hebben wij het niet over. We hebben het over een daling van de budgetten in de afgelopen vijf jaar waardoor de mensen geen andere keuze hebben dan het afschaffen van de inloopspreekuren. Graag hoor ik concreet van de staatssecretaris hoe hoog de budgetten de afgelopen vijf jaar zijn geweest. Waar zit die daling in? Hoeveel was dat ten opzichte van de voorgaande jaren? Dat antwoord mag hij desnoods in de tweede termijn geven.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Als de heer Oskam zo gedetailleerd wil weten wat de gevolgen zijn van de taakstellingen waar vele partijen hun bijdrage aan hebben geleverd, heb ik die niet paraat. We zitten nu op een niveau van rond de 23 miljoen per jaar. De daling over de jaren kan ik in tweede termijn aanleveren.

Er is een aantal vragen gesteld waarin eigenlijk min of meer aan de orde is gekomen of ik er niet even voor kan zorgen dat er toch iets open blijft, al dan niet in beperkte vorm. Het korte antwoord zou zijn "nee", maar dat is flauw. Het langere antwoord is dat wij bij de monitoring zullen bekijken wat de gevolgen zijn. Als er reden is om aan te nemen, of als daaruit blijkt, dat wij echt een groep missen, zullen wij om de tafel gaan zitten. Dan zal het Juridisch Loket volgens mij ook weinig aansporing nodig hebben om zelf tot een andere mix van activiteiten te komen om ervoor te zorgen dat de rechtsbijstand voor iedereen gewaarborgd wordt. De Kamer heeft zorgen en ziet risico's. Dat is duidelijk. Die risico's zijn het Juridisch Loket ook helder, zo lijkt mij, en mij ook. Dit alles zal een prominente rol spelen als wij bekijken wat de effecten zijn.

Er zijn nog enkele vragen over meer gedetailleerde onderwerpen. De eerste vraag is waarom er eerst gezegd werd dat er versterkt moest worden en waarom er nu gezegd wordt dat wij dat niet doen. De versterking die mijn voor-

ganger heeft aangekondigd, was onderdeel van een pakket. Ik kan mij voorstellen dat een deel van de Kamer die versterking omarmt, maar niet per se de rest van het pakket, omdat dat een verdere bezuiniging met zich bracht. De relatieve versterking speelt een prominentere rol, maar als wij het hebben over een heel pakket, moet je dit ook zien in het licht van dat hele pakket. Je kunt dat er nu niet even uitlichten.

De heer Van Nispen vroeg of het 1 miljoen kost om de sluiting terug te draaien. Dat bedrag krijg ik natuurlijk niet zo in een bedrijfsvoeringsheet. Ik heb wel begrepen dat dat het bedrag is dat door het loket is genoemd. Als de conclusie inderdaad is dat er een vorm van inloopspreekuren moet terugkomen, moet je gewoon bekijken welke vorm je zou wensen en wat de budgettaire consequenties daarvan zijn.

De heer **Van Nispen** (SP):
Ik heb met de opmerking over het versterken of verzwakken van het Juridisch Loket juist willen aantonen dat het volgens mij wel degelijk ook de verantwoordelijkheid is van deze staatssecretaris. De vorige staatssecretaris kon in zijn plannen zeggen: we gaan het Juridisch Loket versterken en dat gaan wij zus en zo doen. Die plannen zijn bevroren door de Eerste Kamer. De commissie-Wolfsen is aan de slag gegaan met een onderzoek naar het stelsel en de alternatieven. Dan kunnen wij toch niet toestaan dat de staatssecretaris in de tussentijd zegt: nou ja, ik vind het niet mijn verantwoordelijkheid dat ik onder mijn ogen zie gebeuren dat het Juridisch Loket verzwakt wordt? Daar ligt toch ook wel een verantwoordelijkheid van deze staatssecretaris?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Het wordt me een paar keer aangewreven, maar ik heb in het begin de verantwoordelijkheden onderscheiden; ik heb ze niet van me af geduwd. Ik heb een verantwoordelijkheid voor het stelsel van de rechtsbijstand. Daar loop ik echt niet voor weg. Als ik iets zou zien gebeuren in de bedrijfsvoering waarvan ikzelf het idee zou hebben dat het alleen maar een ramp zou kunnen worden, is dat een ander verhaal dan wanneer je er kansen in ziet. Ik zie die risico's wel, maar ik kan niet bij voorbaat zeggen dat het een rampzalig effect heeft. Ik kan dus ook niet op grond van de grotere bevoegdheid nu zeggen: jongens, doe het eens anders. Ik denk dat je het een kans moet geven en dat het Juridisch Loket zelf de eerste is om de boel bij te stellen op het moment dat zij merken dat er veel vraaguitval is, met name in de categorie allerkwetsbaarsten, waar de heer Van Nispen en ik ons terecht om bekommeren.

De heer **Van Nispen** (SP):
Ik zou liever hebben dat de staatssecretaris zich iets eerder zorgen maakt dan wanneer zich een ramp voltrekt, want dan zijn we enigszins aan de late kant. Het gaat er nou juist om dat uit onderzoeken blijkt dat mensen geholpen worden bij het Juridisch Loket en ze een hoog rapportcijfer krijgen. Ik heb het dan specifiek over de inloopspreekuren. Mensen worden er dus naar tevredenheid geholpen en het is goedkoper. Van mij hoeft het niet, maar als de staatssecretaris in de toekomst nog wil bezuinigen op de rechtsbijstand, dan is het nu toch heel onverstandig om toe te staan dat de goedkope oplossing die het inloopspreekuur voor veel mensen is, wordt afgeschaft? Laten we nu verstandig zijn en ervoor zorgen dat de maatregelen bevroren worden tot het rapport van de commissie-Wolfsen komt. Dat is toch wel het minste dat we vanavond kunnen afspreken?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Nieuwe besparingen op de rechtsbijstand zijn hangende het onderzoek van de commissie-Wolfsen opgeschort. Je hebt er wel mee te maken dat dit technisch gezien geen bezuinigingen op de rechtsbijstand zijn. Dat effect heeft het wel; dat snap ik. Maar generieke taakstellingen die ook in de rechtsbijstand hun weerslag vinden, zijn niet opgeschort. Die budgetten zijn kleiner geworden tijdens Balkenende IV en Rutte I, maar afgesproken is dat de plannen die we nog hadden, zijn opgeschort hangende het onderzoek van de commissie-Wolfsen. Daar zijn moties over ingediend en die respecteren we. Dat is een feit en dat blijft ook zo.

De heer **Schouw** (D66):
Ik heb het idee dat de Kamer in meerderheid politiek iets wil wat de staatssecretaris nog niet wil. Dat is zijn goed recht. Daar hebben we dus even tijd voor nodig. Maar de Kamer wil ook gewoon weten wat het kost om de loketten open te houden. De staatssecretaris scharrelt daar een beetje omheen. Er spreekt ook niet een soort bereidheid uit om het transparant te maken. Maar als de Kamer er een politieke keuze in wil maken, mag zij die volgens mij maken. Ik heb dus twee vragen aan de staatssecretaris. Is hij het met mij eens dat de Kamer die keuze mag maken als zij dat in meerderheid wil? En wil hij bevorderen dat de Kamer die keuze kan maken op basis van cijfermateriaal, zodat we weten wat het kost om die loketten open te houden?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
De Kamer gaat over de budgettaire kaders in dit land. Daar heeft de heer Schouw helemaal gelijk in. Als de Kamer bij de begrotingsbehandeling beslissingen neemt over deze post en er richting aan geeft, is het logisch dat die gewoon opgevolgd worden. Ik hoor in de Kamer verschillende modaliteiten. Houd je het in alle locaties open zoals het was? Wil je het een keer in de week? Ik hoor daar verschillende suggesties voor. Daar heb ik geen rekensom voor paraat. Daarvoor zou ik, formeel via de Raad voor Rechtsbijstand, in overleg moeten treden met het Juridisch Loket, om te vragen of zij daarin kunnen voorzien en wat de opties zijn. Die vraag wil ik best op tafel leggen. En als ik het antwoord krijg, wil ik dat natuurlijk laten weten.

De heer **Schouw** (D66):
Dan komen we ergens, want op die manier krijgt de Kamer meer inzicht in de kosten. Wil de staatssecretaris dan ook bevorderen dat dit spoedig gebeurt? Dus dat we niet eerst wachten tot we de monitoring hebben en over een halfjaar eens kijken, maar we echt over een week of vier inzicht hebben in de vraag wat het kost?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Ik ben bereid om dat spoedig te doen. Als het echt helemaal onder mijn bevoegdheden zou vallen, dan had ik aan die toezegging ook een termijn kunnen verbinden. Ik zal bevorderen dat het spoedig zal gebeuren, maar ik ben

natuurlijk wel afhankelijk van derden die daar medewerking aan moeten verlenen.

De heer Van Nispen stelde nog een vraag over hetgeen hij zelf "het verwijzingscircus" noemde. De korting op de eigen bijdrage is juist bedoeld om mensen naar het Juridisch Loket te kanaliseren. Op die manier zorg je ervoor dat zaken die daar goed kunnen worden afgedaan of die daar naar de juiste weg kunnen worden bemiddeld, niet terechtkomen in duurdere modaliteiten. Het is dus een beetje lastig om die functie te handhaven zonder die verwijzing. Het is juist de bedoeling dat je langs het loket gaat om zaken daar te laten uitfilteren en om de zogenoemde triage daar te laten toepassen.

De heer Oskam vroeg naar de vormgeving van de monitoring. Uit die monitoring moeten we natuurlijk de effecten op de toegankelijkheid van het recht kunnen opmaken. Anders heeft die minder zin. Er vindt afstemming plaats over de aspecten waarop die monitoring zich moet richten. Het ministerie is daarbij betrokken. Er vinden met name gesprekken plaats tussen het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand. Wat mij betreft, moeten in ieder geval de eventuele vraaguitval en het effect op kosten die rechtzoekenden zelf moeten maken, in de monitoring terugkomen. Er is natuurlijk al eerder gerefereerd aan de telefoonkosten. Die zijn niet helemaal nieuw, maar ze zijn wel wat verhoogd en het maximumbedrag dat daaraan gekoppeld is, is natuurlijk ook een beperking. Die factor moet je echter wel meewegen. Met name de positie van kwetsbare rechtzoekenden, bijvoorbeeld mensen die moeite hebben met het zich uiten in de Nederlandse taal, moet en zal daar ook een essentieel onderdeel van zijn.

De heer Oskam vroeg of er nog meer maatregelen komen die de toegang tot het Juridisch Loket beperken. Bij mijn weten is dat niet zo. Dit zijn de maatregelen die het Juridisch Loket nu zelf voorstelt en neemt om de werkwijze aan te passen aan de inkomsten en om de dienstverlening die het wil bieden, te optimaliseren op basis van het beschikbare budget. Ik verwacht dus niet dat daar nog wat bovenop komt.

De heer Oskam vroeg ook naar de effecten op de personele bezetting. Ook dat valt onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsvoering. Ik heb dus geen inzicht in de specifieke effecten op het personeelsbestand. Van het Juridisch Loket heb ik wel begrepen dat het personeel op een andere wijze wordt ingezet en dat personeel dat eerst juist actief was bij de inloopbalie, nu ook wordt ingezet om de telefonische dienstverlening zo veel mogelijk te stroomlijnen waardoor er uiteindelijk minder tijd nodig is voor een gedegen juridisch advies.

Voorts vroeg de heer Oskam naar de reisafstand naar het Juridisch Loket. De inloopspreekuren verdwijnen, maar de vestigingen niet. De afstanden blijven dus hetzelfde. Ik denk dat er nu een redelijke spreiding van juridische loketten over het land is. Naarmate er in de eerste lijn meer wordt overgegaan naar contact op afstand, online of via de telefoon, wordt de reisafstand natuurlijk ook een wat minder pregnant risico of probleem. Bij de instelling van het Juridisch Loket werd een reisafstand van één uur aangehouden. Met de huidige spreiding heb ik geen reden om daar iets aan te wijzigen of om op dat punt verder in te grijpen.

Kunnen de belkosten omlaag? Dat is eenzelfde soort vraag als "kan het daar iets meer en kan het daar iets minder?" Ja, maar dat heeft wel zijn effecten. Binnen de budgettaire kaders zou het verlagen van de belkosten leiden tot een lagere personele bezetting bijvoorbeeld aan de telefoon waardoor er weer langere wachttijden zouden kunnen ontstaan. De heer Recourt zei het al: het komt uit de lengte of uit de breedte. Als deze belkosten er afgaan, dan moet het Juridisch Loket dat ergens anders opvangen.

Ik kom op het grondwettelijke argument, namelijk dat dit in strijd zou zijn met de Grondwet. Het uitgangspunt is dat het recht op toegang tot de rechter niet in de essentie mag worden geschonden. Daar is hier ook geen sprake van. In de jurisprudentie wordt ook aangegeven dat er geen automatisch recht bestaat op door de overheid betaalde rechtsbijstand en dat er aan dit recht, als het gegund wordt door de samenleving, ook voorwaarden en beperkingen verbonden mogen zijn. Dat de rechtzoekende enige moeite moet doen en eventueel kosten moet maken is nog niet in essentie een aantasting van grondrechten. Daarom ben ik stellig van mening dat het zeker niet zo is dat de nieuwe werkwijze een grondwettelijk probleem veroorzaakt.

Ik dank de heer Kuzu voor het feit dat hij mij in ieder geval voor de helft van de dag een prettig karakter toeschrijft.

Op de verantwoordelijkheidsvraag ben ik al ingegaan. De vraag van de heer Schouw over de financiële inzichten is zo-even bij interruptie al behandeld.

De heer Oskam kan ik nog het volgende zeggen als het gaat om de meerjarige taakstelling. Uit het kabinet-Rutte I is een taakstelling van €693.000 gekomen en uit het begrotingsakkoord 2014 een bedrag van €137.000. Dat loopt in totaal op tot €830.000 in 2018. Voor 2015 is 23,5 miljoen beschikbaar en voor 2018 23,4 miljoen.

Volgens mij heb ik hiermee de vragen beantwoord.

De **voorzitter**:
Het lijkt erop dat de Kamer tevreden is. Waarmee er een einde gekomen is aan de eerste termijn van de zijde van de regering. Ik stel voor dat we gelijk doorgaan naar de tweede termijn van de Kamer. Daarin geef ik als eerste het woord aan de heer Recourt.

☐

De heer **Recourt** (PvdA):
Voorzitter. Nederland digitaliseert in een rap tempo, razendsnel, en de PvdA maakt zich grote zorgen om de groep die niet mee kan komen. Daar hebben we vandaag een voorbeeld van: een groep mensen voor wie de telefoon een te hoge drempel is en die via de e-mail haar probleem niet voor kan leggen. Die groep is wezenlijk en in ieder geval heel kwetsbaar. Die moet dus geholpen blijven worden. Problemen naar de toekomst verschuiven door te monitoren, vind ik geen goede oplossing. Bovendien heb ik ook nog niet goed begrepen hoe dat monitoren überhaupt zou moeten.

Ik heb al een aantal keren gepleit voor ketenfinanciering. Het Juridisch Loket verdient zichzelf terug als je ziet hoeveel het filtert. Dus ook los van dit debat en los van bezuinigin-

gen op de rechtsbijstand moeten we kijken hoe we het Juridisch Loket verder kunnen versterken. Dat voor later. Nu is aan de orde vraag of die loketten open moeten blijven. Mijn fractie zegt ja. De staatssecretaris zegt: ik kan alleen ingrijpen op het moment dat het een ramp dreigt te worden. Het is nog geen ramp, maar mijn fractie is ervan overtuigd dat het wel een ramp wordt voor de groep voor wie de telefoon een stap te ver is. Daarom steun ik de motie die collega Van Nispen straks zal indienen, waarin gesteld wordt dat het loket in een of andere vorm open moet blijven. Daarmee kan de staatssecretaris naar het loket. Dat zou hij toch al doen, maar dat kan nu, als een Kamermeerderheid voor deze motie stemt — en dat verwacht ik wel — met de opdracht van de Kamer om ervoor te zorgen dat het loket in een of andere vorm openblijft.

☐

De heer **Van Nispen** (SP):
Voorzitter. De SP vindt het afschaffen van het inloopspreekuur een slecht idee. Er is op dit moment een laagdrempelige voorziening waar overduidelijk behoefte aan is. De kern van dit debat is de verantwoordelijkheidskwestie of de bevoegdheidskwestie. De staatssecretaris vindt dat hij hier niet zo veel aan kan doen, zo vat ik het maar even samen. Maar de SP vindt dat je als verantwoordelijke voor het stelsel, voor de toegankelijkheid van het recht, de realiteit onder ogen moet zien en de risico's vroegtijdig moet durven onderkennen. De realiteit is dat er een drempel wordt opgeworpen. Dat moeten we niet willen, geredeneerd vanuit het belang van de rechtzoekenden en de toegankelijkheid van het recht. Daarom dien ik de volgende motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het Juridisch Loket tot doel heeft laagdrempelige juridische hulp te geven;

overwegende dat met het sluiten van de inloopspreekuren de drempel voor hulp wordt verhoogd en een groep kwetsbare mensen van hulp wordt uitgesloten;

van mening dat het Juridisch Loket een loketfunctie moet houden voor degenen die niet in staat zijn een telefonische afspraak te maken of via e-mail hulp te zoeken;

verzoekt de regering, ervoor te zorgen dat hulp geboden blijft worden aan de balies van de Juridische Loketten,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Van Nispen, Recourt, Oskam, Schouw, Segers, Van Tongeren, Thieme en Kuzu.

Zij krijgt nr. 94 (31753).

De heer **Van Nispen** (SP):
Met mijn opmerking over het doorverwijzingscircus bedoelde ik te zeggen dat het nu voorkomt dat mensen eerst bij een advocaat zitten, dan naar het Juridisch Loket worden gestuurd om de kortingsbon op te halen — "diagnose en advies" heet dat — en vervolgens weer terug kunnen naar de advocaat. Mijn stelling is dat dit niet in alle gevallen nuttig is; laat ik het dan zo zeggen. Bij bijvoorbeeld de ondertoezichtstelling leidt deze maatregel tot onnodige belasting van het Juridisch Loket. Ik heb de staatssecretaris gevraagd om daarnaar te kijken. Die vraag leg ik hem nogmaals voor.

In antwoord op een vraag van collega Oskam zei de staatssecretaris dat hem geen andere plannen bekend zijn voor het Juridisch Loket in de toekomst. Kent hij dan niet het gerucht dat het aantal Juridische Loketten van 30 naar 20 zou gaan? Is dat gewoon een gerucht en berust dat niet op waarheid? Is de staatssecretaris hiermee bekend?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik heb een korte vraag over de motie. Ik heb de motie natuurlijk nog niet kunnen lezen, maar ik heb geprobeerd om goed mee te luisteren. Beperkt de strekking van de motie zich tot de financiële kaders waarbinnen de discussie van vanavond plaatsvindt, of vindt de heer Van Nispen dat de spreekuren sowieso moeten blijven en dat het dan maar meer geld moet kosten? Ik ben op zoek naar de grenzen hiervan.

De heer **Van Nispen** (SP):
Dat is een lastige vraag aan iemand die een motie heeft ingediend die medeondertekend is door allerlei collega's. De heer Van Oosten kan mij naar mijn persoonlijke mening vragen. Ik sta hier als SP'er. Ik vind dat de staatssecretaris de motie zo moet lezen, dat die tien balies de inloopspreekuren niet kunnen afschaffen en dat op die twintig plekken een spreekuur terug moet komen. Dat is mijn antwoord.

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik probeer het toch nog een keer. Er zijn veel ondertekenaars en ik kan mij voorstellen dat zij zich hierbij ook hun gedachten hebben gevormd. Langs welke weg organiseer je dit dan financieel? Wij gaan niet over de bedrijfsvoering, maar wij gaan wel over de toegang tot het recht. Daar hebben we een bepaald budget voor en daar moeten we het voor doen. Ik kan het ook niet mooier maken. Zit het daar nu in, of is de heer Van Nispen bereid om andere dingen hiervoor te laten?

De heer **Van Nispen** (SP):
Zo makkelijk werkt het natuurlijk niet. Wij staan er hier al de hele avond over te praten dat als er ergens geld moet worden gevonden — dat heeft collega Schouw nota bene ook herhaaldelijk aangeboden — we dat gaan zoeken in de plooien van het ministerie. Ik ben daar ook toe bereid, als de heer Van Oosten mij dat vraagt. Natuurlijk willen wij daarnaar kijken. Het gaat er hier om hoe wij de laagdrempelige voorziening die nu op het spel staat, overeind houden. Waar iedereen in deze Kamer, behalve de heer Van Oosten, zich toch wel grote zorgen maakt over wat er op

dit moment staat te gebeuren, zegt de heer Van Oosten: ik vind dat wij er niet over gaan. De indieners van de motie denken daar duidelijk anders over, gelet op het dictum en het verzoek aan de regering om de laagdrempelige voorziening wel degelijk open te houden.

☐

De heer **Oskam** (CDA):
Voorzitter. Dank voor de beantwoording door de staatssecretaris. Op drie punten ben ik nog niet helemaal tevreden. Dat betreft met name het afstandscriterium. Daarvan heeft de staatssecretaris gezegd dat het geen punt is, dat de gebouwen blijven bestaan en dat de mensen erheen kunnen. Maar goed, we zitten in een tijd van bezuinigingen. Dit hebben we misschien ook niet zo goed zien aankomen. Ik acht het wel van belang dat mensen in Nederland binnen een uur — dat zou mijn criterium zijn — naar een Juridisch Loket kunnen. In de grote steden is dat geen probleem, maar in de regio is dat natuurlijk wel een probleem. Ik geef de staatssecretaris maar mee dat we dat goed in de gaten houden.

Op het punt van de monitoring kwam de staatssecretaris er niet helemaal lekker uit. Hij zei dat het ministerie de mogelijke uitval zal bekijken. Mevrouw Van Tongeren zette het op een ludieke manier een beetje op scherp, want zei vroeg: gaan we dan op straat aan mensen vragen of ze misschien een juridisch probleem hadden en misschien bij het Juridisch Loket hadden willen zijn? Daarover moet dus wel wat meer duidelijkheid komen. Ik wil graag weten hoe er wordt gemeten. Daar zal ik straks een motie over indienen.

Verder vind ik dat in de toekomst het Juridische Loket ontzien moet worden.

Ik wil twee moties indienen.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het Juridisch Loket door een krimpend budget onder meer de inloopspreekuren in alle locaties wil afschaffen;

overwegende dat het Juridisch Loket een belangrijk instrument vormt in de zogeheten eerste lijn van gesubsidieerde rechtsbijstand;

overwegende dat onduidelijk is op welke wijze de effecten gemonitord gaan worden van het afschaffen van de inloopspreekuren;

verzoekt de regering, op korte termijn in gesprek te treden met de Stichting het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand om te bezien op welke wijze de effecten van het sluiten van de inloopspreekuren gemonitord gaan worden, en de Kamer hierover te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Oskam. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 95 (31753).

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het kabinet in 2014 voornemens was 9,4 miljoen euro te besparen op de uitvoeringskosten van de Raad voor Rechtsbijstand en het Juridisch Loket;

overwegende dat het kabinet thans alternatieve besparingen op de gesubsidieerde rechtsbijstand in het algemeen onderzoekt;

overwegende dat het kabinet het Juridisch Loket wil versterken teneinde veel geschillen op te lossen zonder dat een advocaat moet worden toegevoegd via de gesubsidieerde rechtsbijstand;

verzoekt de regering om indien zij met nieuwe voorstellen komt omtrent besparingen op de gesubsidieerde rechtsbijstand, het Juridisch Loket zo veel mogelijk te ontzien,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Oskam. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 96 (31753).

De heer **Schouw** (D66):
Ik begrijp de eerste motie van het CDA niet. Het CDA heeft ook de motie van de heer Van Nispen meegetekend, waarin staat dat er helemaal niet gesloten wordt. Die motie kan ook rekenen op een Kamermeerderheid. Er hoeft dus helemaal niet gemonitord te worden wat betreft dat sluiten. Ik begrijp de dubbele boodschap niet zo goed. Kan dit worden toegelicht?

De heer **Oskam** (CDA):
Het is geen dubbele boodschap, maar in de politiek is niets zeker. Je weet dus maar nooit hoe het verder zal lopen. Ik kan natuurlijk tellen. De motie zal worden aangenomen, maar de vraag is of alles wat nu gebeurd is, is terug te draaien. Als dat niet gebeurt, wil ik in ieder geval weten wat de consequenties zijn. Het is dus niet tegenstrijdig, maar het een sluit het ander niet uit.

De heer **Schouw** (D66):
Ik zou toch graag zien dat de CDA-fractie zich net als alle andere fracties hier vandaag, met uitzondering van de VVD-fractie, sterk maakt voor het uitvoeren van de motie van de heer Van Nispen. Wat de motie over het monitoren betreft doe ik de heer Oskam de suggestie om die aan te houden,

mocht de regering onverlet de motie-Van Nispen niet willen uitvoeren. Die dubbele boodschap vind ik niet erg handig.

De heer **Oskam** (CDA):
De boodschap is dat we de motie van Van Nispen steunen, dat wij vinden dat die loketten open moeten blijven en dat de loketten die nog niet gesloten zijn maar die gesloten dreigen te worden ook open blijven. We kennen allerlei procedures hier in de Kamer en we kunnen ook van de week afspreken dat we die eventueel aanhouden of intrekken als die motie niet wordt aangenomen. Daar zal ik even over nadenken; ik moet nog even tellen tot 75, maar waarschijnlijk halen we het wel. Dus alles kan nog.

☐

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Voorzitter. Mijn naam stond ook onder de motie om waar mogelijk de Juridische Loketten open te houden. We hebben in interruptiedebatten duidelijk genoeg gemaakt waarom wij dat zo essentieel vinden voor de rechtsstaat. Ik heb één motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de toegang tot de rechter en de beschikbaarheid van gesubsidieerde rechtsbijstand nationaal en internationaal erkende mensenrechten zijn;

overwegende dat de invoering van telefonische spreekuren van het Juridisch Loket voor veel rechtzoekenden drempels opwerpt omdat lang niet iedereen over een telefoonverbinding beschikt, de kosten niet op te brengen zijn en lang niet iedereen telefonisch zijn of haar juridische problemen kan toelichten;

verzoekt de regering, erin te voorzien dat rechtzoekenden het Juridisch Loket zonder extra telefoonkosten kunnen bereiken,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Van Tongeren, Van Nispen en Schouw. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 97 (31753).

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
Als laatste vraag ik aan de staatssecretaris of hij denkt dat er een groep is die wel degelijk in staat is om een website te gebruiken, in een bibliotheek te zoeken naar informatie of in de eigen kennissenkring voldoende capabele mensen heeft om dat uit te zoeken, die nu nog 's ochtends vroeg in de rij staat voor het Juridisch Loket en die straks gewoon kan worden geholpen via de website of de telefoon. Hoe groot denkt de staatssecretaris dat die groep zou zijn?

☐

De heer **Schouw** (D66):
Voorzitter. Ik vind dat we vanavond een aantal heel interessante onderwerpen met elkaar hebben besproken waarvan de kern is dat de telefoon iets heerlijks is, maar niet zaligmakend om alle problemen die er leven in deze samenleving te bespreken. Want soms is ook persoonlijk contact nodig en willen mensen gewoon hun verhaal kwijt bij een andere persoon. Heel vaak ook is de telefoon niet het ultieme middel om je probleem met een ander te delen en advies daarover te krijgen. Dat is eigenlijk een beetje de logica der dingen. Daarover spreken we vanavond. Het verheugt mijn fractie dat een meerderheid in deze Kamer zegt dat de telefoon niet het enige middel is om contact te krijgen met het Juridisch Loket en dat daarnaast gewoon het bestaande middel van het spreekuur moet blijven bestaan.

Ik ben dus blij dat de meerderheid dat wil. Daarom heb ik ook de motie van de heer Van Nispen ondersteund, net als de motie van mevrouw Van Tongeren, die iets wil doen aan de schrijnende telefoonkosten. Ik ben ook blij dat de staatssecretaris na enig aandringen heeft gezegd dat hij toch gaat kijken wat de eventuele kosten zijn, en dat hij die in kaart moet brengen. Dat vind ik ook heel terecht, want we zitten hier vanavond natuurlijk niet zomaar voor de vaak te praten. Er is een heel serieuze motie en de heer Van Nispen kwam niet helemaal uit de dekking daarvan. Als de Kamer zichzelf serieus neemt en als we die motie aannemen, brengt dat ook de plicht met zich mee dat we als politieke partijen hier zoeken naar dekking wanneer dat nodig is. Ik ben blij dat de staatssecretaris zich daarbij heeft aangesloten.

☐

De heer **Van Oosten** (VVD):
Voorzitter. Ik houd het kort. Ik kan ook niet anders, want ik heb maar weinig minuten toebedeeld gekregen in tweede termijn, net als de collega's. De reden waarom ik naar voren loop, is niet zozeer om de staatssecretaris te bedanken voor de antwoorden op de vragen die ik hem heb gesteld. Eerlijk is eerlijk: ik heb hem eigenlijk geen vragen gesteld. Ik loop naar voren omdat ik één misvatting uit de wereld wil hebben. Een aantal collega's maakten af en toe zijdelings een opmerking waardoor het erop leek dat de VVD vanavond een ander standpunt zou hebben ingenomen over de toegang tot het recht. Het tegendeel is waar.

De VVD zegt alleen wel het volgende. We hebben de brief van de staatssecretaris gelezen en zijn opmerkingen ten aanzien van de toegang tot het recht en zijn opmerkingen over maatwerk, service, telefonie, internet en nadien een afspraak gehoord. Ik durf eerlijk te zeggen dat daar niets mis mee is. Ik begrijp ook niet zo goed wat er mis mee is, gegeven het feit dat je het langs die weg veel efficiënter kunt laten plaatsvinden en gegeven het feit dat alle rechtzoekenden op een fatsoenlijke en keurige manier, net als voorheen, door het Juridisch Loket te woord worden gestaan.

De heer **Schouw** (D66):
Dit is de zoveelste keer dat de heer Van Oosten zich vastklampt aan de brief van de staatssecretaris, die hij zo fantastisch en duidelijk vindt. Maar het gaat mij niet om de

brief van de staatssecretaris. Mij gaat het om wat de VVD-fractie vindt. Begrijp ik het goed dat de heer Van Oosten zegt: wat de VVD-fractie betreft is er geen vuiltje aan de lucht als het gaat om de toegankelijkheid van het recht door middel van telefonisch consult; dat is geen enkel probleem?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik verwijs naar datgene wat ik net uitsprak. Daar was geen woord Spaans bij. Voor de VVD staat de toegang tot het recht centraal, maar ik stel ook vast — dat zei ik in eerste termijn — dat we het met een bepaald aantal centen hebben te organiseren. Dan heb ik er alle fiducie in dat langs deze weg, via telefonische consulten, via online dienstverlening en via nadere gesprekken, de toegang tot het recht verzekerd is.

De heer **Schouw** (D66):
Dat is toch precies hetzelfde als wat ik net tegen de heer Van Oosten zei? Voor de VVD-fractie is er geen vuiltje aan de lucht. Zij ziet geen enkel probleem in de huidige praktijk. Zij ziet ook geen enkel probleem in het sluiten van de loketten. Dat is toch wat de VVD-fractie hier eigenlijk zegt?

De heer **Van Oosten** (VVD):
Ik stel vast dat je bij die loketten een-op-een gesprekken met elkaar kunt voeren. Dat doen die loketten en dat blijven ze doen. Maar in tegenstelling tot de heer Schouw heb ik er ook geloof in dat mensen die zelf niet direct kunnen telefoneren of zelf niet over internet beschikken, als ze een probleem hebben en een ingang zoeken, zichzelf afvragen: wie in mijn omgeving zou dat wel kunnen; wie in mijn omgeving zou de taal in het land waar ik nou eenmaal woon, wel spreken? Als je daar een beetje vertrouwen in hebt, is het naar mijn idee mogelijk dat al die rechtzoekenden, ook degenen die geen Nederlands spreken en degenen die niet kunnen telefoneren, uiteindelijk op een fatsoenlijke manier te woord worden gestaan door het Juridisch Loket.

De **voorzitter**:
Daarmee is er een einde gekomen aan de tweede termijn van de Kamer. Ik had doorgekregen dat de staatssecretaris vijf minuten wilde schorsen, maar hij staat al. Het woord is aan de staatssecretaris voor zijn beantwoording in tweede termijn.

☐

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Voorzitter. De heer Oskam heeft mij op het hart gedrukt om te proberen zo veel mogelijk van een bepaalde voetbalwedstrijd mee te krijgen. Dat wil ik niet in de weg staan.

In zijn inbreng wees de heer Recourt al vooruit op de motie op stuk nr. 94, die de heer Van Nispen mede namens hem en vele andere leden heeft ingediend. Als ik deze motie heel strikt lees, dan staat er dat ik ergens voor moet zorgen waar ik niet per se voor kan zorgen. In die zin moet ik haar ontraden, omdat ik niet die ingreep kan doen. Ik heb natuurlijk wel het debat gehoord. Als ik de motie lees, heb ik hier verschillende meningen over. Ten eerste merk ik op dat de dienstverlening, de verandering die ook kansen biedt, met name door het beter inzetten van moderne communicatietechnologie, daarmee niet de kans krijgt om tot ontwikkeling te komen. De risico's die de Kamer ziet, wegen namelijk niet op tegen de kansen die hieruit voortkomen. Ik zal dus sowieso via de Raad voor Rechtsbijstand in gesprek gaan met het Juridisch Loket om te bekijken wat het kost om de balies open te stellen. Dat had ik al toegezegd. Ik zal ook met de Raad voor Rechtsbijstand bezien wat er binnen het budget mogelijk is om een beperkte voorziening voor de meest kwetsbare mensen open te houden. Ik zal de Kamer daar verslag van doen. In de motie wordt gesproken over: "ervoor zorgen." In strikte zin moet ik de motie dus ontraden, maar misschien kan de heer Van Nispen met de andere ondertekenaars afwegen de motie aan te houden totdat ik overleg heb gevoerd. Dat laat ik natuurlijk aan de indiener en de andere ondertekenaars van de motie over.

De **voorzitter**:
Maar wat is uw oordeel over de motie?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
De term "ervoor zorgen" impliceert dat ik de bevoegdheid op dit punt heb en die heb ik niet. Dus ontraad ik de motie.

De heer **Recourt** (PvdA):
We zijn met velen, dus ik ga niet alleen over de interpretatie van een en ander. Bovendien is dat een kwestie voor de indiener. Ik heb wel een vraag over de termijn. Ik snap dat de staatssecretaris de partijen niet aan een lijntje heeft en dat hij formeel niet kan toezeggen dat hij het volgende week gaat regelen, maar kan hij wel toezeggen dat hij, waar dat in zijn vermogen ligt, grote spoed zal betrachten? We weten namelijk dat de tweede week wordt gestopt met de laatste tien inloopspreekuren.

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Mijn oorspronkelijke plan was om dit bij de monitoring te betrekken als een zwaarwegend punt. De Kamer horend, zie ik echter in dat ik al voor die tijd een gesprek moet aangaan over de principevraag, al was het maar om ook de informatie te achterhalen die ik de heer Schouw heb toegezegd. Ik zal de Kamer daar verslag van doen. Ik kan de uitkomst nu niet voorspellen. Over de evaluatie en de monitoring zijn ook nog vragen gesteld. Het zou flauw zijn om alleen over enquêtes te spreken. De wachttijden aan de telefoon monitor je als vanzelf. Hetzelfde geldt voor de vraag of er klachten binnenkomen en signalen uit het veld en andere betrokkenen over afvallers. De vraaguitval, zoals dat technisch heet, kun je dus ook monitoren, evenals het aantal klanten, ook qua types. Er moet ook worden afgesproken dat er oog is voor vragen de eventuele uitval van kwetsbare personen. Er wordt voorzien dat dit niet het geval zal zijn, omdat mensen door de beschikbare alternatieven adequaat kunnen worden opgevangen.

Mevrouw Van Tongeren vraagt hoeveel van die mensen straks via de telefoon of de mail kunnen worden geholpen, want ze staan er natuurlijk niet voor hun lol. Mensen staan er nu ook vaak omdat ze op die mogelijkheid zijn gewezen of omdat ze a little help from their friends hebben gehad. Als er een ander kanaal is, niet zijnde het inloopspreekuur, zullen de hulp, de begeleiding en de verwijzing natuurlijk ook naar dat andere kanaal gaan. Je kunt niet bij voorbaat zeggen dat dit niet werkt en dat mensen tegen wie nu wordt

gezegd dat ze er dinsdagochtend om zo en zo laat moeten staan, niet worden geholpen met een telefoontje of een mailtje. Het hangt ervan af hoe je dit weegt en of je daar optimistisch of minder optimistisch naar kijkt. We hebben er genoeg over gewisseld.

De heer Van Nispen had een vraag over het doorverwijzen. Ik begrijp zijn vraag nu beter. Ik ben niet van mening dat het een circusact is, want je kunt die doorverwijzing ook via de telefoon krijgen. Dat gaat efficiënter. Dan kun je ook een diagnosedocument krijgen. Als uit de monitoring blijkt dat dit een probleem is, moeten we dat aan de commissie-Wolfsen meegeven. Die commissie is nu de geëigende weg als het gaat om toekomstige potentiële aanpassingen aan het stelsel.

Het criterium van de heer Oskam is ook gehanteerd bij de aanvang van het Juridisch Loket. Hij heeft wat dat betreft gelijk. Zijn motie over het op korte termijn in overleg treden neem ik mee in het overleg. In die zin zie ik de motie als een ondersteuning van mijn beleid. We hebben al contact gehad over de monitoring maar wij zullen die voortzetten. Los van mijn verwachting dat niemand in het veld doof is voor wat er vanavond in de Kamer is gezegd, zullen wij dit in onze contacten onder de aandacht brengen.

Op dit moment wil ik de aanneming van de motie-Oskam op stuk nr. 96 ontraden, want wij hebben nu juist gezegd: de commissie-Wolfsen gaat aan de slag, die geeft ons straks een beeld en dat koppelen wij terug. Dan maken wij eventueel nieuwe plannen, die wij met de Kamer bespreken. Ik wil daar niet op vooruitlopen. Ik zeg ook niet dat ik het tegenovergestelde van de motie ga doen. Ik wil echter op geen enkele manier op de zaak vooruitlopen en de commissie voor de voeten lopen door te zeggen: wat u ons straks in al uw wijsheid ook adviseert, dit ga ik in ieder geval doen of niet doen.

De motie-Van Tongeren c.s. op stuk nr. 97 is een directe ingreep in de bedrijfsvoering, met financiële consequenties die in de motie niet worden gedekt, dus ik ontraad de aanneming van de motie. Volgens mij heb ik dan de vragen beantwoord.

Mevrouw **Van Tongeren** (GroenLinks):
In het dictum van de motie staat niet dat de regering de telefoonkosten moet betalen, maar moet regelen dat men het Juridisch Loket kan bereiken. De staatssecretaris mag dat van mij op allerlei verschillende wijzen doen, maar ik wil in elk geval van hem horen of ook hij vindt dat die kosten in elk geval niet hoger moeten zijn dat wat nu bij UWV wordt betaald. Het gaat om een bedrag van twee ton, dus het is echt ook niet het onmogelijke. Is het echt niet mogelijk om hier iets aan te doen?

Staatssecretaris **Dijkhoff**:
Het feit dat het op mijn begroting niet meteen geld kost, betekent niet dat het geen geld kost. Dan kost het geld van het Juridisch Loket. Dat is een rechtstreekse ingreep in de bedrijfsvoering, die ik niet kan plegen, ook al zou ik dat willen. Over de vergelijking met UWV zeg ik: dat is een ander type dienstverlening en het gaat om een ander type contacten. Hierbij gaat het om professionele juridische hulpverlening. Ik vind dat dit niet een-op-een hetzelfde zou moeten zijn. Ik ontraad deze motie, omdat ik dit nu niet omarm in de trant van: ik loop even binnen en zeg dat ook de telefoonkosten moeten worden afgeschaft. Ik kan dat al niet, maar daarnaast zou ik het ook niet willen. Die telefoonkosten zijn er al een aantal jaren. Dat hoeft mevrouw Van Tongeren natuurlijk niet te overtuigen, maar ze zijn er en het werkt tot nu toe ook. Ik zie geen reden om zo'n detailingreep in de bedrijfsvoering te doen.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**:
Wij zullen volgende week dinsdag stemmen over de ingediende moties.